

 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 AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

Fecha de Emisión del Informe: 19 de mayo de 2023

Sistema auditado:	SISTEMA DE GETIÓN DE CALIDAD
Proceso (s) auditado (s):	PE01 - Direccionamiento Estratégico, PE02 - Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, PA01 - Gestión Administrativa, PA02 - Gestión del Talento Humano, PA03 - Gestión Financiera, PA04 – Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS), PA05 - Gestión Jurídica, PM04 - Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía, PV01 - Control y Evaluación de la gestión, PV02 - Control Disciplinario y PE03- Seguridad vial
Dependencia (s) auditada (s):	Oficina Asesora de Planeación Institucional (OAPI), Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, Subdirección Administrativa, Dirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección de Contratación, Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), Control Interno (OCI), Control Disciplinario Interno y Oficina de Seguridad Vial.
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	Julieth Rojas Betancour / Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional / Oficina Asesora de Planeación Institucional, Andrea Paola Luna / Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad (E) / Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, Sandra Milena Vargas Jurado / Subdirectora Administrativa / Subdirección Administrativa, Paola Adriana Corona / Directora de Talento Humano / Dirección de Talento Humano, Vladimiro Estrada Moncayo / Subdirector Financiero / Subdirección Financiera, Leydy Yohana Pineda / Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones / Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,
Equipo auditor:	Claudia Duran Sánchez, Ivon Yaneth Veloza, Faber Herney Guavita Ocampo, Neyfi Rubiela Martinez Guata, Salvador Beltrán Salas, Sonia Gaona Uscategui e Imelda Morales Montaña
Fechas de Ejecución de la Auditoria:	Fecha de Apertura: 03/MAY/2023 Fecha de Cierre: 19/MAY/2023

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:	Se audita el periodo comprendido entre el 2 de mayo de 2022 y el 30 de abril de 2023.

 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 AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

	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 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.

RESUMEN EJECUTIVO

Tipo de Hallazgo	Cantidad
No Conformidades	02
Oportunidad de Mejora	03
Total	05

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

RESULTADOS

Para la realización de la auditoría y de conformidad con los lineamientos señalados por la OCI, con base en 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 V.2.0 del 12.04.2023 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, 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, PV02 - Control Disciplinario y PE03- Seguridad vial.

Se seleccionaron para ser auditados los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015, así: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - PE01. Requisitos 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. Requisitos 6.1.1., 6.1.2, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.3 y 10.3; GESTIÓN ADMINISTRATIVA - PA01. Requisitos 6.1, 6.3, 7.1.3, 7.1.6, 7.5, 9.1.3 y 10.3; GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - PA02. Requisitos 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. Requisitos 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.

 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 AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

Requisitos 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. Requisitos 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5, 8.4, 9.1.3 y 10.3; GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA - PM04. Requisitos 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 y 10.3 Resolución 11355 de 2020; CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN - PV01. Requisitos 4.4, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1, 9.2 y 10; CONTROL DISCIPLINARIO - PV02. Requisitos 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1.3 y 10.3 y SEGURIDAD VIAL - PE03. Requisitos 8.2.2, 8.3.3, 9.1.3 y 10.3.

- **Reunión de apertura:** Se realizó el 03 de mayo de 2023, con la asistencia de los líderes de los procesos, 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 Jefe de la OAPI antes de su presentación en la reunión de cierre de la auditoría.

Se procedió a hacer la revisión del Sistema de Gestión de Calidad – SGC en cada proceso, con enfoque a los involucrados en el tema de Cursos Pedagógicos por Infracciones a las Normas de Tránsito - CPINT, así:

NO CONFORMIDADES

No Conformidad No. 01

Al auditar el proceso de Gestión de Talento Humano, se evidencia en la intranet en el componente de MIPG <https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/gestion-estrategica-del-talento-humano>, se encuentra la carpeta de *Gestión Estratégica del Talento Humano, Planes Institucionales*; donde se identificó que en el enlace se encuentra publicado; el plan institucional de la vigencia 2018, incumpliendo lo establecido en el PA02-PL01 Plan Institucional de Capacitación SDM 2021-2022 V 4.0 de 3-11-2022 donde se determina en el numeral 12. Mecanismo de socialización del PIC y el plan de acción lo siguiente: “Para la socialización del PIC -2021-2022 de la SDM se mantendrá publicado en la intranet y la web, para que la totalidad de los funcionarios y partes interesadas tengan acceso inmediato a la información y su cronograma de ejecución”.

Así mismo en el proceso de Gestión de Talento Humano, se evidencia en la intranet, en el componente de Talento Humano de MIPG <https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/manual-especifico-de-funciones-y-competencias-laborales>, que se encuentra la carpeta del Manual de Funciones, donde se identificó el documento denominado MATRIZ DISCIPLINAS ACADÉMICAS - MEFCL.xls; en la cual se relacionan los perfiles de técnico administrativo 410-367-04-01 (fila 179) y profesional universitario 410-219-05-01(fila 168) de cursos pedagógicos, encontrándose dentro de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

la columna de requisitos de educación manual, el cumplimiento de la Resolución 3204 de 2010 (artículo 11), normatividad que no se encuentra vigente a la fecha.

Al auditar el proceso de Gestión Financiera se evidenció que el formato PA03-PR09-F08 del procedimiento PA03-PR09 Procedimiento trámite para radicación y pago de cuentas V3.0 de 05-08-2022 se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta que en la última versión realizada el 5 de agosto de 2022, se determinó la eliminación de los formatos PA03-PR09-F05, F06, F07, F08, F10, y Anexo 02. Se adicionan los formatos PA03-PR09-F11 y PA03-PR09-F12 emitidos por el aplicativo de automatización de pagos a contratistas el cual se encuentra en prueba piloto y aún se encuentra registrado en la actividad 6 del flujograma del procedimiento.

En el proceso de Direccionamiento Estratégico se evidenció que el formato PE01-PR04-F03 del procedimiento PE01-PR04 Control de Documentos del SIG bajo estándar MIPG. Versión 15.0 de 28-03-2023 se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta que en la última versión se eliminó con la actualización del PE01-PR04-IN01 Versión 4.0 de 15-07-2021 y se reemplazó por el PE01-PR04-MD04 y aún se encuentra registrado en la actividad 1 del flujograma del procedimiento, así mismo, se evidenció que el formato PE01-PR08-F04 enunciado en el procedimiento PE01-PR08 Planificación Estratégica y Operativa V8.0 de 28-09-2022, no se encuentra actualizado y no se encuentra registrado en el listado maestro de documentos.

En el proceso de Direccionamiento Estratégico se evidenció que el formato PE01-PR08-F02 que hace parte del procedimiento PE01-PR08 Planificación Estratégica y Operativa V8.0 de 28-09-2022 no se encontraba totalmente diligenciado, en la fecha final de programación de las acciones planteadas, así mismo, no se identifica un lineamiento claro para diligenciar este, dentro de los lineamientos y políticas de operación No. 7, se hace referencia al PE01-PR08-F02 como formato para consolidar la caracterización de parte interesadas.

Al auditar el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, en el procedimiento Retroalimentación con la Ciudadanía PM04-PR07 en sus actividades 1 y 10 se menciona el formato PA01-PR01-MD02, el cual ya no existe dentro de los documentos de MIPG, igualmente en el Instructivo para el Diligenciamiento de los Formatos de Remisión de la Información PM04- PR08-IN01, en el numeral 3.2 hace mención a la estructura y contenido del formato PM04-MN01-F06 / Remisión de información de trámites y otros procedimientos administrativos, el cual tampoco existe dentro de los documentos de MIPG.

En el proceso de Gestión Jurídica se evidenció que en el PA05-PR21 Procedimiento para el Trámite de Contratos de Prestación de Servicios, se menciona el formato PR21-F05, el cual no se encuentran en la intranet. Y el PA05-PR16 Procedimiento sancionatorio por incumplimiento contractual, en el flujograma se menciona en la actividad 12 y 13 los formatos PA01-PR01-F02, Actas de reunión y el PA01-PR01-F01 Listado de asistencia, los cuales no corresponden a los formatos que se encuentran vigentes en el SGC.

Al verificar los documentos publicados en la intranet del sistema de Gestión de Calidad, del proceso de Gestión de TIC's, se evidencia que en el PA04-PR04- PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS la secuencia de la descripción de los pasos, tareas, interacciones, opciones, que se describen en el flujograma no están claramente definidos, ya que en la actividad #1 esta "Identificar la necesidad de cambio y realiza solicitud" no se determina de una manera comprensible cual es el paso siguiente, en la actividad #2 esta "Evaluar pertinencia del cambio y determinar el tipo de cambio" que corresponde a un punto de control, no se visualiza la línea de continuidad lo cual genera confusión respecto al paso siguiente. Así mismo, la actividad #3 presenta la misma inconsistencia.

 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 AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

Así mismo en el proceso de Gestión TIC's, se evidencia en el procedimiento PA04-PR03 ADQUISICIÓN Y/O CONSTRUCCIÓN DE SOFTWARE, que se encuentra desactualizado en las actividades 1, 5, 7, 11 y 12 del flujograma, se relacionan los formatos PA01-PR01- MD01 Formato cartas y oficios PA01-PR01- MD02 Modelo memorando, los cuales corresponden a un procedimiento que ya se encuentra eliminado desde el 04/12/2020 y se evidencia en el procedimiento PA04 PR03 ADQUISICIÓN Y/O CONSTRUCCIÓN DE SOFTWARE, que se encuentra desactualizado en las actividades 1, 5, 7, 11 y 12 del flujograma, se relacionan los formatos PA01-PR01- MD01 Formato cartas y oficios PA01-PR0-MD02 Modelo memorando, los cuales corresponden a un procedimiento que ya se encuentra eliminado desde el 04/12/2020. En el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones se debe actualizar la información respecto a las sedes en las cuales la OTIC presta servicios tecnológicos como conectividad y soporte a través de Mesa de Servicios Especializados.

Por último en proceso de Gestión TIC's, se evidencio que el correo agarcia@movilidadbogota.gov.co, se encuentra citado en el procedimiento PA04-PR02-Firma Digital el cual ya no aplica, es importante que se registre en el procedimiento un correo genérico que sea manejado por la persona determinada y pueda cambiarse dicha asignación.

Concluyendo se evidencia desactualización en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad PA02-PL01, MATRIZ DISCIPLINAS ACADÉMICAS, PA03-PR09; PA03-PR09-F08, PE01-PR04; PE01-PR04-F03, PE01-PR08-IN01, PM04-PR07, PE01-PR08-F02, PA01-PR01-MD02, PA05-PR21, PA05-PR16, PA04-PR04, PA04-PR03; PA01-PR01-MD01 y PA01-PR0-MD02, y PA04-PR02, lo que evidencia un incumplimiento a la norma NTC-ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3. Control de información documentada, 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 actualizadas las herramientas definidas para el control de documentos del SGC, se puede incurrir en fallas en la implementación eficaz del sistema de calidad para la operación y control, generando la materialización de 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”.*

No Conformidad No. 02

Al auditar el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, en el Procedimiento PM04-PR01- Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito, se hace mención a la circular 20204200696441 del 2020 del Ministerio de Transporte, la cual no se encuentra incluida dentro de la Matriz de Cumplimiento Legal de la SDM. Incumpliendo lo dispuesto en la norma NTC-ISO 9001:2015, numeral 8.2.3.1 literal d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los

 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 AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

productos y servicios, ya que se puede incurrir en fallas de cumplimiento con lo dispuesto normativamente, conduciendo a efectos no deseados y materialización de riesgo.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

El no asegurarse de tener la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios, podría ocasionar una mala prestación del servicio de CPINT.

Riesgo 2 del Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía *“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano”.*

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oportunidad de Mejora No. 01

Al auditar los procesos de Gestión de Trámites y Servicios, Seguridad Vial, y Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, se observa que, si bien se tienen definidas las obligaciones en cuanto a los lineamientos generales que son responsabilidad de cada dependencia, desde las auditorías realizadas en 2020; no se han definido las responsabilidades específicas para la entrega de los lineamientos del diseño de los Cursos Pedagógicos por Infracciones a las Normas de Tránsito – CPINT por parte de los procesos competentes (Gestión de Trámites y Servicios, Seguridad Vial, Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, y Gestión Social), de conformidad de conformidad con lo establecido en la Resolución 11355 de 2020 artículo 40 y demás normatividad vigente, lo que puede generar incumplimiento a la norma ISO 9001:2015 en el numeral 8.3.2 planificación del diseño y desarrollo literal d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

El no contar con los responsables directos de dar los lineamientos y de hacer seguimiento, podría ocasionar una inadecuada apropiación de los comportamientos en los actores viales.

Riesgo 2 del Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía *“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano”.*

Oportunidad de Mejora No. 02

En el proceso de Gestión Financiera se evidenció que fue planificado el proyecto de la plataforma KACTUS, pero este no fue documentado en el formato de Planificación de Cambios PE01-PR08-

 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 AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

F02 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ANTISOBORNO VERSIÓN 3,0 DE 29-10-2021.XLSX, se debe dar cumplimiento a lo dispuesto en la norma NTC-ISO 9001:2015 numeral 6.3. Planificación de los cambios, en el cual la entidad debe determinar la necesidad del cambio, conduciéndolo de forma planificada y sistemática, considerando el objetivo del cambio, análisis de riesgos, disponibilidad de recursos necesarios para alcanzar las metas planteadas, lo cual puede incurrir en fallas de cumplimiento, planificación e implementación eficaz del SGC, conduciendo a alcanzar efectos no deseados y materialización de potenciales consecuencias

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

Al no tener actualizadas las herramientas definidas para el control de documentos del SGC, se puede incurrir en fallas en la implementación eficaz del sistema de calidad para la operación y control, generando la materialización de riesgos asociados.

Riesgo 2 del Proceso de Gestión Financiera: *“Posibilidad de afectación reputacional por requerimientos de los usuarios y posibles investigaciones de entes de control, por la realización del proceso de pagos fuera de lo establecido en los términos procedimentales”*.

Oportunidad de Mejora No. 03

Al auditar las publicaciones del proceso de Gestión de Talento Humano en la intranet; en el componente de Talento Humano de MIPG <https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/manual-especifico-de-funciones-y-competencias-laborales>, no se encuentran publicadas la Resolución 171775 de 2021 y la Resolución 29129 de 2022, en la página web; de acuerdo con lo establecido, se debe dar cumplimiento a lo dispuesto en la NTC-ISO 9001:2015 en el numeral 10.2.1. literal d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada. Esto debido a una atención inadecuada del responsable de la publicación en la web, lo que conlleva a tener efectos indeseados en el SGC y una gestión inoportuna.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS¹

Al no tener actualizadas las herramientas definidas para el control de documentos del SGC, se puede incurrir en fallas en la implementación eficaz del sistema de calidad para la operación y control, generando la materialización de riesgos asociados.

Riesgo 1 del proceso de Gestión del Talento Humano *“Posibilidad de afectación reputacional por requerimiento de los usuarios e investigaciones administrativas por entes de control debido a realización de nombramientos fuera de los requisitos establecidos en el manual de funciones y los procedimientos”*.

¹ Revisión y análisis cuantitativo y cualitativo del Mapa Institucional de Riesgos (MIR), así mismo, aquella situación o evento que no estando en el MIR podría materializarse de no tomar medidas oportunas ante la situación observada.

 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 AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

OBSERVACIONES

1. En la revisión documental de las evaluaciones de desempeño del proceso de Gestión de Talento Humano, de la muestra solicitada del personal provisto para cursos pedagógicos, se encontró que para el técnico administrativo Rubén Darío Sarmiento Carval, el propósito relacionado con el empleo está dado por el profesional especializado, cuando el cargo asignado es él de técnico administrativo, al cual pertenece como se evidencia en el registro fotográfico.
2. En el proceso de Control Disciplinario es importante asociar en el procedimiento PV02-PR01 “*Procedimiento Disciplinario*”, el establecido por la Secretaría Jurídica Distrital para atender la segunda instancia, correspondiente a: 2310430-PR-079 “*Segunda Instancia de Procesos Disciplinarios*” versión 4.0.
3. En el proceso de Gestión Administrativa es importante verificar el objetivo y el alcance del procedimiento PA01-PR13 “*Gestión y trámite de solicitudes para la gestión integral de infraestructura física de la entidad*” con relación a la actividad “*Realizar las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo registradas en la Matriz de necesidades de infraestructura*” incluida en el Hacer de la caracterización PA01-C versión 5.0 de fecha 24/06/2023, así se aclaró que los criterios descritos en la tabla 1. aplican únicamente para los contratos de obra. Adicionalmente indicar que la clasificación de los requerimientos en el aplicativo ARANDA corresponde a los definidos en la herramienta y son determinados por el profesional a cargo.
4. Los temas de contratación son trascendentales al interior de la Secretaría Distrital de Movilidad, razón por la cual, el proceso de Gestión Jurídica debe fortalecer su análisis de contexto dentro de la matriz DOFA, para hacer diagnóstico sobre diferentes debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que afecten las actividades de contratación de la entidad.

FORTALEZAS

- ✓ Se destaca el **liderazgo** que tiene la Oficina Asesora de Planeación Institucional, para generar las condiciones de apropiación de los conocimientos y alcanzar los objetivos de calidad definidos por la entidad. El equipo demuestra alto grado de **compromiso y conocimiento** del SGC.
- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad es apropiado a la realidad de la entidad y eficaz para alcanzar los objetivos trazados, partiendo del adecuado **análisis del contexto y la caracterización de las partes interesadas**, en el cual se evidencia un trabajo articulado con los demás procesos.
- ✓ El **alcance** del SGC cumple con los requisitos para su formulación.
- ✓ La **política de calidad** con la que cuenta actualmente la entidad está acorde con los propósitos establecidos y es ampliamente socializada.
- ✓ El proceso de Direccionamiento Estratégico demuestra que identifica efectivamente los **riesgos y oportunidades**, así como un proceso de seguimiento y monitoreo con el apoyo de la Oficina de Control Interno. Se estableció que se piensa disponer de una herramienta para que sea más amigable el manejo de los riesgos por parte de procesos.
- ✓ Los **objetivos** son consistentes con la **política de calidad**, contribuyendo al cumplimiento de las metas trazadas y las acciones planificadas. Así mismo, el equipo conoce la política, la aplica en sus actividades.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

- ✓ El proceso de Direccionamiento Estratégico actualmente planifica una campaña para sensibilizar el conocimiento del SGC.
- ✓ El proceso Comunicaciones y Cultura para la Movilidad (CCM) cuenta con un equipo multidisciplinario que conoce ampliamente el proceso, lo cual fortalece y garantiza un oportuno soporte y apoyo en las comunicaciones requeridas por la Dirección Atención al Ciudadano, en el tema de cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito - CPINT. Así mismo, conocen los riesgos asociados a su proceso – Identificación, tipología y monitoreo (Riesgos de gestión y corrupción).
- ✓ La líder del proceso de CCM demuestra gran interés y conocimiento de este, junto con un equipo comprometido y bien capacitado para el manejo del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ El proceso CCM cuenta con los recursos suficientes para cumplir con las funciones asignadas.
- ✓ El proceso de Control y Evaluación de la Gestión tiene amplio conocimiento sobre los aspectos que lo caracterizan, en especial lo correspondiente al desarrollo del ciclo PHVA, sus actividades conexas y en los aspectos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad –SGC-.
- ✓ El proceso de Control y Evaluación de la Gestión hace seguimiento oportuno en el primer trimestre de 2023 al POA de Gestión, en cuanto a la meta 1, la cual corresponde a “Cumplir el 100% de las actividades programadas en el Plan Anual de Auditoría Interna - PAAI vigencia 2023”.
- ✓ El proceso de Control y Evaluación de la Gestión realiza la organización, planificación y acompañamiento a las demás dependencias de la entidad para la mejora continua, por ser un proceso transversal.
- ✓ El proceso de Gestión Administrativa muestra amplio conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a los parámetros generales, así como los que impactan directamente el proceso, en el manejo de mapas de riesgos, en el POA y en los planes de mejoramiento.
- ✓ El proceso de Gestión Administrativa implementó un módulo dentro del aplicativo (ARANDA) para el reporte de necesidades de infraestructura, atención de mantenimientos preventivos o correctivos, a través del cual se prioriza la atención de los mismos, con una adecuada divulgación del funcionamiento de la herramienta.
- ✓ El proceso de Gestión Administrativa hace seguimiento periódico a la infraestructura destinada por la SDM para la realización del servicio de Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito, así como, gestión y verificación de la realización de las reparaciones pertinentes.
- ✓ En el proceso de Control Disciplinario, se resalta el conocimiento amplio de los aspectos que integran el proceso por parte de la Jefe de la Oficina de Control Disciplinario, así como, en las herramientas establecidas para el manejo de la información y la consulta de la página oficial de la Secretaría Distrital de Movilidad y la Intranet en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, en especial en lo que corresponde al proceso que lidera. Se evidencia conocimiento en la plataforma estratégica y la caracterización del proceso por parte de los colaboradores de la Oficina de Control Disciplinario.
- ✓ En el proceso de Control Disciplinario se desarrollan las actividades necesarias para atender el cambio normativo que impactó por la Ley 1952 de 2019 “*Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario*”, 2094 de 2021 “*Por medio de la cual se reforma*

 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 AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones”. En especial se encontró un trabajo articulado entre dependencias para la expedición del Decreto Distrital 182 de 2022 “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones. y el ajuste en los documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad, como lo fue la caracterización y el proceso PV02-PR01 “Procedimiento Disciplinario”.

- ✓ El proceso de Control Disciplinario cuenta como fortaleza con sensibilizaciones dirigidas a los colaboradores de la entidad para evitar la incursión en conductas que constituyan falta disciplinaria al interior de la entidad. En este mismo sentido se tiene previsto en esta vigencia adelantar sensibilizaciones a la ciudadanía en los puntos de contacto destinada a mejorar la presentación de PQRS en el ámbito disciplinario.
- ✓ El proceso de Control Disciplinario está en la implementación de una herramienta destinada a mantener la trazabilidad en la información de los expedientes, con control de permisos de acceso para seguridad de la información.
- ✓ El Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC's, tiene pleno conocimiento de la importancia de tener un Sistema de Gestión de Calidad robusto y conoce la trascendencia de cumplir con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, así como de la importancia de las auditorías internas, teniendo buena disposición para atender la concerniente actividad.
- ✓ La líder del proceso demuestra gran interés y conocimiento del proceso TIC's junto con un equipo comprometido y bien capacitado para el manejo del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ El proceso TIC's cuenta con los recursos suficientes para cumplir con las funciones asignadas.
- ✓ El responsable del proceso Gestión de TIC's y su equipo tienen excelente conocimiento de los Mapas de Riesgos de Gestión, Corrupción y de Soborno; identifica los controles y los responsables para su gestión, a la fecha el proceso no ha materializado riesgo en temas de seguridad de la información o con relación a los mapas de Riesgo de Gestión, antisoborno y Anticorrupción.
- ✓ De acuerdo con las responsabilidades del Proceso TIC's frente a la Resolución 20203040011355 de 2020 de MINTRANSPORTE, se evidencia el compromiso y trabajo en pro del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, en el tema de soporte tecnológico y asesoría para la compra de los equipos tecnológicos requeridos.
- ✓ El trabajo que el proceso de TIC's adelanta para Certificarse en la norma ISO 27001 sobre seguridad de la información y en la norma ISO 22301 de continuidad del negocio.
- ✓ En el proceso de Gestión Financiera se destaca la gran disposición y compromiso del líder del proceso, así como de su equipo de trabajo, frente al conocimiento del SGC y el manejo de los documentos que hacen parte del proceso.
- ✓ El proceso de Gestión Financiera cuenta con mecanismos de verificación en los procedimientos auditados que permiten asegurar la información y minimizar la materialización de los riesgos.
- ✓ Se destaca la disposición y compromiso por parte del equipo de Talento Humano, en la atención de la auditoría y los conocimientos relacionados con el proceso.
- ✓ El proceso de Gestión del Talento Humano establece de manera adecuada los roles y responsabilidades, los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Funciones y sus procedimientos.
- ✓ El proceso de Gestión de Talento Humano realiza una adecuada construcción de sus planes estratégicos, entre ellos el Plan Institucional de Capacitación – PIC y el Plan de Bienestar e Incentivos.

 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 AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

- ✓ El proceso de Gestión del Talento Humano adelanta la revisión de cargas laborales con los diferentes procesos de la entidad y se determinó la revisión específicamente de la carga laboral relacionada con la prestación del servicio de cursos pedagógicos, realizada por parte la Dirección de Atención al Ciudadano.
- ✓ El proceso Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía cuenta con los recursos suficientes para cumplir con los requisitos exigidos por la Resolución MinTransporte 11355 de 2020 en las sedes propias de Paloquemao y Calle 13, con personal capacitado y con los equipos tecnológicos; así mismo cuenta los controles de salidas no conformes.
- ✓ Es de resalta que se hace un control de cumplimiento de la duración de cada curso y la realización de encuestas de satisfacción de usuarios de los cursos pedagógicos.
- ✓ Es importante resaltar el recurso humano dispuesto para el desarrollo de las actividades propias del procedimiento de CPINT, tienen interiorizadas todas las partes del SGC, lo que les permite tener a disposición de la entidad todos sus conocimientos y generar innovación enfocada al proceso.
- ✓ El proceso Gestión Jurídica cuenta con servidores comprometidos que pueden brindar adecuadas soluciones a los requerimientos contractuales de la DAC, en especial para el tema de cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito - CPINT. Así mismo, conocen los riesgos asociados a su proceso – Identificación, tipología y monitoreo (Riesgos de gestión y corrupción).
- ✓ La líder del proceso de Gestión Jurídica demuestra gran interés y conocimiento de este, además cuenta con un equipo de trabajo comprometido y bien capacitado para el manejo de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ El proceso Gestión Jurídica cuenta con los recursos suficientes para cumplir con las funciones asignadas.
- ✓ La consolidación diaria de la información de CPINT realizada, de las diferentes sedes por la DAC, permite contar con la fácil consulta de cuántos usuarios se atendieron y cuántos pagaron, y a su vez con información para realizar un seguimiento eficaz de los recaudos diarios y la toma de decisiones por parte del proceso.

CONCLUSIONES

- ❖ La auditoría se llevó a cabo dentro de lo proyectado en el Plan de Auditoría CPINT 2023 V3.0.pdf, dando cumplimiento al mismo y de manera presencial y virtual en las sedes de Calle 13, Suba, Kennedy, Antonio Nariño, Fontibón y Paloquemao.
- ❖ Los procesos atendieron la auditoría de manera oportuna y diligente suministrando la información requerida y entregando los soportes de evidencia solicitados.
- ❖ Es importante que se efectúe la revisión y actualización periódica de los documentos del SGC por parte de los procesos y los documentos publicados en la web y en la Intranet, con el fin de que sirvan como guía adecuada para la toma de decisiones y sean apropiados para que los usuarios se apoyen en estos documentos.
- ❖ Es importante el respaldo que se tiene de la información de los CPINT con el sistema SICON, ya que el HQ RUNT no se encuentra funcionando al cien por cien.
- ❖ Quedamos atentos a la apertura de las nuevas sedes en: mártires, Usaqué, Teusaquillo, barrios unidos y Bosa.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

RECOMENDACIONES

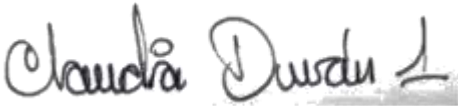
1. Todos los procesos deben realizar la revisión en la intranet sobre la documentación dispuesta y para el acceso del personal de la Secretaría, la cual debe ser la idónea para su uso.
2. El proceso de Direccionamiento Estratégico, de acuerdo con la revisión actual que se realiza a la DOFA ajustar las debilidades y oportunidades que están traslapadas como es el caso de la debilidad y fortaleza relacionada con los espacios adecuados para la atención de personas en condición de movilidad reducida, para que quede mejor identificada en la matriz y no exista dualidad en su definición.
3. Se observó que en la intranet <https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/direccionamiento-estrategico-y-planeacion> no se encuentra publicado el informe del año 2022 en la carpeta de Revisión por la Dirección establecida en el proceso de Direccionamiento Estratégico, aunque la misma se encuentra en las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD. Se recomienda la actualización del documento o redireccionamiento al acta en cuestión.
4. Se recomienda al proceso de Direccionamiento Estratégico, realizar socialización del procedimiento PE01-PR08 Planificación Estratégica y Operativa V8.0 de 28-09-2022, en lo relacionado con la planificación del cambio, con la finalidad que los procesos interioricen su uso.
5. Se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad que se articule con los otros procesos, con el objetivo de establecer la clasificación de la información y la vigencia de la misma (desde qué fecha y hasta qué fecha deben mantenerse publicadas) https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/sites/default/files/2022-07-08/pe02-pt01-protocolo_para_la_implementacion_de_la_politica_de_transparencia_v3.0_de_07-07-2022.pdf
6. El proceso de Gestión de Trámites y Servicios debe revisar que los televisores utilizados en las salas de CPINT de las sedes de la VUS consorcio CIRCULEMOS, tengan un tamaño apropiado para que todos los asistentes al curso visualicen correctamente el contenido de las presentaciones.
7. Se invita al proceso de Gestión de Trámites y Servicios para que los instructores realicen actividades que permitan hacer un autoaprendizaje conjunto e intercambien conocimientos para mantener atentos a los asistentes a curso y para fortalecer la dinámica en el curso.
8. Es importante que la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, **OTIC's** remita periódicamente a todas las dependencias una comunicación por el aplicativo ORFEO y otros canales, para recordarles el deber de la actualización o depuración de la información que está publicada en Intranet y la página web.
9. Es importante que el proceso de TIC's revise el dar prelación a la solicitud de servicios por el Aplicativo Aranda o que las solicitudes recibidas por otro medio por parte del Operador tecnológico sean registradas en la plataforma para que el seguimiento a la solución de las solicitudes sea más eficiente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMA DE GESTION	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN 1.0

ANEXOS

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1NrUeSKV_m2seTJsO3tDJ1vz1yI_PbvIJ

<https://drive.google.com/drive/folders/1cDWSxGDZviq5SCr0dC83NW4mRk3pEaSN>

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y Firma del Auditor líder
Auditores Apoyo:  Faber Güavita  Ivon Veloza  Neyfi Martínez  Salvador Beltran  Sonia Gaona Auditor en Formación:  Claudia Durán	 Imelda Morales Montaña