

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Fecha: 31 mayo 2018

Proceso auditado:	Gestión de Tránsito
Dependencia auditada:	Dirección de Control y Vigilancia Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	Claudia Andrea Díaz Acosta Nicolás Adolfo Correal Huertas
Equipo auditor:	Derly Johanna Ruiz Galicia- Auditor líder Doris Castro Gutiérrez Rosa Isela López Rivera Hernán Rodolfo López
Objetivo de la auditoría	Verificar si se ha implementado y mantiene de manera eficaz el Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso de Gestión del Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, el cumplimiento de lo establecido en la norma ISO 9001:2015 y los requisitos internos establecidos por la SDM, con el fin de establecer las acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento del mismo.
Alcance de la Auditoría:	Comprendió el período entre el 01 de mayo de 2017 al 30 de abril del 2018, incluyendo todas las sedes de la SDM que tengan relación con el desarrollo del objetivo de la auditoría. 1. Verificación de la conformidad del Glosario Código: PE01-PR05-F09 - Tablas de Retención Documental 2. Verificación de la conformidad del procedimiento PM04- PR03 Procedimiento de Revisión de Estudios de Tránsito (ET), demanda y atención de usuarios "EDAU" que trata el Decreto 596 de 2007, análisis de movilidad y seguimiento a las acciones de mitigación aprobadas. 3. Verificación de la conformidad del procedimiento PM04-PR08 Viabilizar, autorizar o no los Planes de Manejo de Tránsito (PMT) para obras y el seguimiento a su implementación. 4. Verificación de la conformidad del procedimiento PM04-PR19 Expansión y modificación de la red semafórica de Bogotá D.C 5. Verificación de la conformidad del procedimiento PM04- PR26 Seguimiento y control a garantías de los contratos de señalización vial La evaluación se llevó a cabo con relación al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, la norma ISO 9001:2015 y los requisitos internos (Documentos SIG).
Criterios de la Auditoría:	Decreto 567 de 2006, NTC ISO 9001.2015, NTD-SIG 001:2011, la normativa, los procedimientos, funciones, formatos y demás documentación aplicable al proceso.

A

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

RESUMEN EJECUTIVO	
Descripción del hallazgo	Tipo de hallazgo (NC / O)
Desactualización de la Matriz de Cumplimiento legal del proceso.	NC
Se evidencia la no conformidad en los procedimientos PM04-PR19 Expansión y modificación de la red semafórica de Bogotá D.C y procedimiento PM04- PR26 Seguimiento y control a garantías de los contratos de señalización vial	NC
Se evidencia la no conformidad en el procedimiento PM05-PR01 Procedimiento de seguimiento al Trámite de PQRSD de la secretaria Distrital de Movilidad	NC
No se evidencia actualización del Glosario del proceso conforme a la Resolución 1885 de 2015. Manual de señalización vial.	NC
Se evidencia falta de control al formato encuesta de satisfacción PM05 PR17-MD01	O
Falta de apropiación del Sistema de Gestión de Calidad	O
No se da cumplimiento al procedimiento PA01-PR08-F2 Tabla de Retención Documental, Oficina productora Dirección de Control y Vigilancia dependencia 710, serie 75, subserie 2, Estudios de expansión de la red semafórica.	O
En el procedimiento PM04-PR19 Expansión y modificación de la red semafórica de Bogotá D.C actividad 13, realizan un Análisis de Tránsito en formato denominado "verificación condiciones para semaforizar" documento que no ha elevado a los registros del procedimiento.	O
Total Hallazgos: No conformidades: 4 Observaciones: 4	

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
La auditoría se desarrolló de la siguiente manera: Se realizó la planeación de la auditoria y la revisión documental del proceso de Gestión del Tránsito y la normatividad aplicable, se estructuró el plan de auditoría y fue remitido al líder del proceso a través del correo corporativo el día 30 de abril de 2018. Durante la preparación de la auditoría se contemplaron los temas transversales, conocimiento de la organización y apropiación del SIG, para la elaboración de las listas de verificación y las cuales fueron aplicadas durante las entrevistas a los Jefes del proceso, servidores/contratistas relacionados con los procedimientos del proceso auditado. Resultado de dicha revisión son las siguientes (4) NC y (4) observaciones que se sustentan de acuerdo con los criterios de la auditoria así:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

RESULTADOS

NO CONFORMIDAD No. 1

a) Situación o condición observada

Al realizar la verificación de la Matriz de Cumplimiento legal del proceso de Gestión del Tránsito, se evidenció que no está actualizada.

b) Evidencias:

No se contemplan en el documento las siguientes normas:

- Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- 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".
- Ley 1843 de 2017 "Por medio del cual se regula la instalación y puesta en marcha de sistemas automáticos, semiautomáticos y otros medios tecnológicos para la detección de infracciones y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 456 de 2017 "Por medio del cual se implementa el uso de plataformas tecnológicas para el reporte de la información del servicio de Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en el nivel básico en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".

Las cuales hacen parte de la legislación vigente y aplicable al proceso sujeto de esta auditoría

c) Criterio afectado

Se evidencia la no conformidad con lo establecido en el procedimiento PE01-PR05 4. LINEAMIENTOS Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN que dice "La Matriz de Cumplimiento Legal PE01-PR05-F13, debe incluir la normativa y las actuaciones administrativas de la entidad, relacionadas con: la operación de la institución, los procesos desarrollados al interior de la entidad y la relacionada con los subsistemas conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG), siguiendo la estructura de la pirámide de Kelsen." Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2, 8.2.2

➤ **Observación del Proceso:** Se acepta la no conformidad.

NO CONFORMIDAD 2.

a) Situación o condición observada

Revisado el procedimiento PM04-PR19 Procedimiento Expansión y modificación de la red semafórica de Bogotá D.C y procedimiento PM04- PR26 Seguimiento y control a garantías de los contratos de señalización vial, se evidenció que las actividades que se adelantan en la práctica no corresponden a las descritas en el procedimiento en mención.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

b) Evidencias

➤ EN EL PROCEDIMIENTO PM04-PR19:

-No se evidencia copia de seguridad o de respaldo de la base de datos de pre factibilidad la cual contiene información relevante para el proceso.

➤ Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

"Precisamente por lo relevante de ésta y demás información insumo para desarrollar las actividades relacionadas con los procedimientos de semaforización, se le informó a las auditoras que la información no se encuentra en un computador local, sino que está alojada en la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información de la Secretaría Distrital de Movilidad (carpeta de semaforización dispuesta en el servidor).

Administrar las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de las políticas de Seguridad de la Información, custodiar la información y los medios de almacenamiento, están a cargo de la Oficina de Información Sectorial y la Subdirección Administrativa definidas dentro de las Políticas específicas de seguridad y privacidad de la Información, contenidas en el SGSI-P02 y el gestor tecnológico (INDRA) realiza periódicamente las respectivas copias de seguridad o backup de la información dispuesta en la infraestructura tecnológica, para nuestro caso la información de semaforización dispuesta en el servidor".

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad, teniendo en cuenta que lo descrito en los ítems enunciados por el proceso, son hechos nuevos no expuestos para el día de la visita de la auditoría, pero además revisado el procedimiento no establece puntos de control para la seguridad de la información, si bien es cierto la SDM administra las herramientas tecnológicas en cumplimiento de políticas de seguridad de la información a cargo de la OIS y la Subdirección Administrativa, estas deben identificarse en el procedimiento por ser información relevante y sensible para la misma organización.

-No se evidencia la responsabilidad establecida en las actividades 3 y 4, determinadas para un profesional especializado en cambio la responsabilidad está a cargo de un profesional universitario.

➤ Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Observación del Proceso:

"Dado que las actividades 3 y 4 establecen la verificación en la base de datos de prefactibilidad si la solicitud ha sido registrada, la actividad efectivamente la realiza el profesional universitario a cargo del manejo de la base de datos de prefactibilidad para la incorporación de nuevas intersecciones al proceso de evaluación de viabilidad semafórica. (Responsabilidad que será objeto de modificación en el procedimiento)".

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad en el sentido de que hay una aceptación por parte del proceso cuando manifiesta *"Responsabilidad que será objeto de modificación en el procedimiento"*.

- **En la actividad 5, se está utilizando un formato denominado *"Caracterización Pre factibilidad"* firmado por técnico, documento que no ha elevado a los registros del procedimiento. De la misma manera la responsabilidad de la visita está a cargo de técnico cuando el procedimiento establece que debe ser un profesional**
- **Valoración de la respuesta**

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

"Dentro del proceso de verificación de la necesidad desde el punto de vista de semaforización (actividad 5), mediante visita de campo se realiza un levantamiento o caracterización de las intersecciones solicitadas, donde se tiene en cuenta las características operacionales y geométricas del punto, dicho levantamiento es diligenciado en un formato de caracterización adoptado por el equipo de semaforización el cual no se encuentra formalizado y codificado para el registro correspondiente (Formato que será elevado a los registros del procedimiento)"

Respecto a la responsabilidad de la actividad, se aclara que las visitas son realizadas bien sea por el profesional universitario cuando se requiere analizar conceptos técnicos más avanzados, o por personal técnico, el cual cuenta con los criterios básicos necesarios para realizar dicha actividad. Los dos perfiles cuentan dentro de las responsabilidades definidas en el procedimiento, el realizar visita a campo".

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad en el sentido de que hay una aceptación por parte del proceso cuando manifiesta *"Formato que será elevado a los registros del procedimiento"*.

- En la actividad 9, revisan la vigencia de la base de datos, al verificar ésta, no aparecen parámetros de vigencia.

- **Valoración de la respuesta**

9

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

"Para esta actividad, se aclara que la verificación se realiza en la base de prefactibilidad. En esta se encuentra diligenciada con los resultados de evaluación de parámetros mínimos de acuerdo a lo establecido en la resolución 1885 de 2015 y fechas de toma de información (aforos de volúmenes vehiculares y peatonales, insumo técnico para verificar la necesidad de implementación de controles semafóricos en las intersecciones). Por lo tanto, los parámetros de vigencia son los datos registrados de las fechas en las cuales se realizó de toma de información.

Dado que el número de intersecciones para toma de información está en función de los recursos que son asignados para tal fin y que los recursos son limitados, fue explicado al equipo auditor que el parámetro empleado es la evidencia de insistentes solicitudes que "revivan" una solicitud que años atrás estuviera pendiente.

Definir un parámetro de vigencia por año puede obligar a emplear recursos para nuevas tomas información innecesarios".

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad en el sentido de que hay es necesario definir un parámetro de vigencia de la toma de información teniendo en cuenta que las condiciones de movilidad son dinámicas en el tiempo.

-No se evidencia en el archivo el documento o estudio de análisis de tránsito, y revisada las bases de datos de cada intersección no guardan el archivo en la misma carpeta.

➤ Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

"Las intersecciones con viabilidad para implementar controles semafóricos, cuentan con un identificar de evaluación (PXXX) y por tanto una carpeta asociada a dicho ID. En ella se encuentran los archivos y documentos que sustentan el cumplimiento de parámetros según la norma, desde formatos de visita de campo (Caracterización) y evaluación de condiciones técnicas mínimas de acuerdo a la resolución 1885 (Bases de toma de información, así como las bases de evaluación de prefactibilidad semafórica)

Ahora, si bien los informes de tránsito de las intersecciones seleccionadas para ser semaforizadas no hacen parte de la información contenida en estas carpetas asociadas al ID, estas se encuentran en una carpeta única de estudios de tránsito y están compartida en la carpeta de red del equipo de semaforización".

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad, teniendo en cuenta que lo descrito en los ítems enunciados por el proceso, son hechos nuevos no expuestos para el día de la visita de la auditoría, pues al solicitarse evidencia de esta carpeta en la compartida, transcurrido un tiempo de búsqueda no se mostró tal documento, aun así, se insistió en verificar información del año 2017 encontrando que no se conserva en forma completa. Para dar alcance al pedimento anterior el equipo auditor se dirigió al archivo físico del proceso donde se solicitó la forma en que se conservaba la documentación generada en los procedimientos auditados y solo exhibieron el concepto emitido.

➤ **EN PROCEDIMIENTO PM04- PR26:**

-No se evidencia diligenciamiento total del formato PM04-PR-26- Informe de visita, es reemplazada la información por plano impreso.

-No se evidencia la forma en que debe ser aprobada la programación a que se refiere la actividad 4, se limita a un correo electrónico.

➤ **Valoración de la respuesta**

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

"No se comparte lo planteado teniendo en cuenta que la actividad 4 es del tipo decisión y no requiere de la emisión de un registro, pues es una acción netamente operativa para dar continuidad con el proceso

Tal como se menciona en el informe, en la ejecución del procedimiento de forma operativa se genera una acción a través de correo electrónico, cuyo fin es establecer un mecanismo de comunicación del equipo executor a manera informativa pero no es un registro obligatorio o de un paso de control en la realización de los objetivos".

Respuesta del equipo auditor: Se acepta la observación del proceso, ya que revisado el procedimiento para esta actividad no aplica registro en el diligenciamiento para colocar el visto bueno por parte del profesional universitario. Se traslada a recomendación.

-En la actividad 10, emiten memorando dirigido al supervisor con un reporte de novedades sobre la demarcación, documento que no ha elevado a los registros del procedimiento.

➤ **Valoración de la respuesta**

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

8

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Observación del Proceso:

"No estamos de acuerdo con lo planteado, debido a que si se emiten oficios aplicando el formato PA01-PR01-MD01, de lo cual se adjuntan registros y en la auditoria se facilitó un documento de este tipo. Se aclara, tal como se mencionó durante la auditoria, se emitieron de manera temporal algunos documentos bajo el formato de memorando PA01-PR01-MD02, lo cual se realizó de manera paralela a la emisión del registro PA01-PR01-MD01, pero que en la práctica se identificó que no es registro necesario".

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad, pues así estén usando el formato de memorando PA01-PR01-MD02 y PA01-PR01-MD01 dirigido al supervisor, esta actividad se sugiere incluir en el procedimiento por la responsabilidad que le asiste a quien va dirigida y adicionalmente porque se evidencio que se realiza en la práctica.

No se evidencia en el archivo los informes tal como lo solicita la actividad 14.

b) Criterio afectado

Se evidencia la no conformidad con lo establecido en Norma ISO 9001:2015, núm. (7.5.3.1) (8.5.1)

➤ Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Conclusión del Proceso:

"Por lo expuesto anteriormente se solicita revisar, reformular y/o eliminar la no conformidad 2."

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad, toda vez que en los procedimientos auditados son varias las acciones que en la práctica se realizan y no están documentadas.

NO CONFORMIDAD No. 3

a) Situación o condición observada

Al realizar la verificación del Glosario del proceso de Gestión del Tránsito, se evidenció que no contiene términos de la Resolución 1885 de 2015 Manual de Señalización vial

b) Evidencias:

No se contemplan en el documento los siguientes conceptos contenidos en el manual de señalización:

- **Bicicletario.** Parqueadero exclusivo para bicicletas.
- **Dispositivos para la regulación del tránsito.** Son los mecanismos físicos o marcas especiales, que indican la forma correcta como deben circular los usuarios de las calles y carreteras. Los

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

mensajes de los dispositivos para la regulación del tránsito se dan por medio de símbolos, elementos y leyendas de fácil y rápida interpretación.

- **Estoperol.** Dispositivo que se ubica sobre el pavimento en forma horizontal o perpendicular al sentido del flujo vehicular para encauzar el tránsito o como reductor de velocidad.
- **Galibo.** Altura libre que permite un puente para el paso del tránsito.
- **Isla.** (isleta de tránsito): Área restringida, ubicada entre carriles de tránsito, destinada a encauzar el movimiento de vehículos o también como refugio de peatones.
- **Orla.** Línea delgada que separa el borde del tablero con el fondo de la señal.
- **Señal sonora.** Aquella que está diseñada para ser percibida mediante el sentido del oído.
- **Señal visual.** Aquella que está diseñada para ser percibida mediante el sentido de la vista.
- **Tacha de demarcación (clavo, botón).** Dispositivos pegados sobre el pavimento o marcadores que pueden ser usados como elementos de guía, como complemento a la demarcación y en algunos casos como sustitución, con el fin de mejorar las condiciones de visibilidad de la señalización horizontal.
- **Tachón.** Dispositivo que se coloca sobre el pavimento para encauzar el tránsito.

c) Criterio afectado:

Se evidencia la no conformidad con lo establecido en Norma ISO 9001:2015 núm. (7.5.3.1) y (8.5.1)

➤ Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

"No se comparte totalmente la afirmación de ausencia en el glosario de términos incluidos en el documento Resolución 1885 de 2015, "Manual de señalización vial, Dispositivos uniformes para la regulación del tránsito en calles, carreteras y ciclo rutas de Colombia". Lo anterior está motivado en que algunos de estos no hacen parte de la mencionada resolución, como es el caso del término ciclistario, o en su defecto los términos listados (con excepción de dispositivos) no hacen parte de los procedimientos de Gestión del Tránsito asociados a señalización.

Así mismo consideramos que si en los procedimientos y especialmente los que fueron objeto de auditoria, no están mencionados los términos a que hace referencia el equipo auditor, no pueden ser incluidos en el glosario pues en ese caso deberían incluirse todos aquellos que aparecen en el Manual de Señalización Vial o en otros documentos que forman parte de los procedimientos y del proceso en general".

Conclusión del Proceso:

Por lo expuesto anteriormente se solicita eliminar la no conformidad 3.

9

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad. Teniendo en cuenta que cuando se hace actualizaciones y se incorporan nuevos términos normativos o técnicos, en los que corresponda, estos deben hacer parte del glosario del Proceso en general.

NO CONFORMIDAD No. 4

a) Situación o condición observada

No cumplimiento del procedimiento PM05-PR01 Procedimiento de seguimiento al Trámite de PQRSD de la Secretaria Distrital de Movilidad.

b) Evidencias

Matriz de Seguimiento PQRSD - Marzo 2018

MES	DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS SIN RESPUESTA CORRESPONDENCIA	REQUERIMIENTOS ATENDIDOS FUERA TERMINO CORRESPONDENCIA	REQUERIMIENTOS SIN RESPUESTA SDQS	REQUERIMIENTOS ATENDIDOS FUERA TERMINO SDQS
MARZO 2018	DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	38	69	1	17
MARZO 2018	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	10	6	0	1

Fuente: Registros sistema PQRSD- Intranet SDM. Fecha de consulta: 16 de mayo de 2018.

c) Criterio afectado

Se evidencia la no conformidad con lo establecido en Norma ISO 9001:2015, Numeral 8.2.1 Literal c); y la Ley 1474/2011.

➤ Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

El responsable del seguimiento a los PQRDS, sugiere se revise bien el hallazgo por lo siguiente:

- “El hallazgo identificado por la auditoría no es claro en su evidencia frente al requisito que indican no se está cumpliendo. La evidencia para soportar el hallazgo no muestra fecha del registro del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

reporte, tampoco si todo lo relacionado está vencido o no, simplemente muestra que aún no ha sido atendido, o fue contestado por fuera de términos o están sin respuesta.

- *ahora bien si lo que la auditoría pretende demostrar es que la evidencia de no retroalimentación es que se realizó por fuera de términos, entonces la evidencia debería ser que no se le envió dentro del documento justificación al ciudadano de porqué la demora en la respuesta, pero también podría suceder que frente al sistema el documento quedó abierto por otras instancias a pesar de ser cerrado por la DCV, entonces la AUDITORIA deberían solicitar al proceso auditado si este documento fue cerrado o no, pero la gestión si se realizó por parte del profesional de la DCV.*
- *tAMBIÉN LO QUE PUEDE EVIDENCIAR LA AUDITORIA ES QUE NO EXISTEN ACCIONES CONTUNDENTES frente a las quejas recurrentes y reiterativas de los ciudadanos, ahí si podrían colocar el hallazgo, pero tienen que demostrar que el proceso no ha realizado acciones de mejora al respecto. En ese caso la evidencia es que muestren que la misma queja se ha repetido y aumentado en los últimos meses, y que no se ha realizado acción alguna para atacar el problema. Ese si sería la evidencia que tendría que aportar la auditoría para poder colocar el hallazgo.*
- *Por último, indican que no se está cumpliendo el decreto 1474 de 2011 el cual recoge el estatuto anticorrupción, si es así la AUDITORIA debería también determinar que parte o que numeral de la ley no se le está dando cumplimiento, pues lo dejan de manera general, haciendo ambiguo el hallazgo. Si esa manera general debería justificar el hallazgo, en ese caso estamos ante un tema de corrupción del proceso, lo cual genera un riesgo institucional para la SDM y es grave, por lo tanto, deben soportarlo con más evidencia pues dejan en el aire dudas razonables."*

Conclusión del Proceso:

Por lo expuesto anteriormente se solicita revisar, reformular y/o eliminar la no conformidad 4.

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad dado que una vez descargado de la intranet el reporte a marzo 30 de 2018 publicado por la DSC, se solicitó al proceso auditado evidencia actualizada de seguimiento al Trámite de PQRSD en reunión de retroalimentación del 10 de mayo de 2018 y vía correo electrónico del 16 de mayo de 2018 hora 10:23 am, solicitud que no obtuvo respuesta por parte del proceso. Finalmente, se aclara que la fecha de expedición del reporte es 16 de mayo de 2018, reporte que corresponde al periodo marzo de 2018.

En cuanto a la Ley 1474 de 2011, es bueno mencionar que dicha Ley en sus artículos 73 y 76, reglamentados por el decreto 2641 de 2012, establece los aspectos y la metodología para para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, uno de los componentes es el que tiene que ver con la atención de los derechos de petición.

Finalmente, es importante aclarar que la Auditoria trabaja bajo el principio de muestra estadística a criterio del auditor y la carga de demostrar si las responsabilidades se están llevando a cabo le corresponde al proceso y lo debe hacer a través del suministro de evidencia objetiva y suficiente, al no recibirlas, se puede concluir que las acciones no se están llevando a cabo.

9

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

OBSERVACIÓN No. 1

Se evidencia falta de control al formato encuesta de satisfacción PM05 PR17-MD01

Situación o condición observada

El modelo de encuesta de satisfacción señala en sus partes que la conforman un número consecutivo, este no se diligencia.

➤ Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

Si se hizo una revisión minuciosa a las encuestas, se debió verificar que estas si tienen un consecutivo la falencia presentada está en que dicho consecutivo no se colocó en el espacio destinado para este fin. Por lo anterior y teniendo en cuenta que es un aspecto de forma, consideramos que esta situación no puede ser elevada a observación, sino que debe ser una recomendación.

Conclusión del Proceso:

Por lo expuesto anteriormente se solicita eliminar la Observación 1 y dejarla como una recomendación.

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la observación porque la necesidad del consecutivo no obedece a una forma sino a un control documental exigido por la norma ISO.

OBSERVACIÓN 2

Falta de apropiación del Sistema de Gestión de Calidad.

Situación o condición observada

Se aplicaron las listas de verificación del SIG a funcionarios de carrera, provisionales temporales contratistas con tiempo de vinculación mayor a 3 meses, encontrando que en los servidores con menor tiempo de vinculación tienen desconocimiento del mismo.

Observación del Proceso: Se acepta la observación.

OBSERVACIÓN 3

No se da cumplimiento al procedimiento PA01-PR08-F2 Tabla de Retención Documental, Oficina productora Dirección de Control y Vigilancia dependencia 710, serie 75, subserie 2, Estudios de expansión de la red semafórica.

 Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

Situación o condición observada

Se evidencia en las TRD correspondientes a Estudios de expansión de la red semafórica, serie 75, ya que no contiene todos los registros generados en forma física ni en forma magnética.

El archivo de seguimiento y control a garantías de los contratos de señalización vial es manejado directamente por profesional universitario, los servidores de archivo indican que no hay una periodicidad establecida para la entrega de estos documentos.

No conservan la documentación como lo establece la TRD correspondientes a:

Expansión de la red semafórica (PM04-PR19) serie 75, ya que se conserva solo el concepto, pero no el estudio que los sustenta.

➤ Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observaciones del Proceso:

No se acepta la observación relacionada con los estudios para la expansión semafórica, teniendo en cuenta que en las Tablas de Retención Documental (TRD) que se encuentran en convalidación, el PM04-PR19 está incluido es en la Dependencia 710, Serie 145, Subserie 14. "Planes de semaforización" y no en la que el equipo auditor hace referencia (dependencia 710, serie 75, subserie 2, Estudios de expansión de la red semafórica), pues ni siquiera existe la Subserie 2 y si fuese la Subserie 1 aplicaría es al PM04-PR06. Por lo tanto, se considera que esta parte de la observación queda sin sustento.

Dado que la Tabla de Retención Documental (Dependencia 710, Serie 145, Subserie 14), hace referencia a varios procedimientos, los documentos enunciados están en un sólo archivo y no se duplican para cada procedimiento.

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la observación pues independiente de la nueva conformación de series y subseries, no conservan la documentación como lo establece la TRD (Código PA01-PR08-F2 versión 1 página 2).

-Revisado el archivo físico, en el procedimiento de PMT, llevan un atraso de un año, la última carpeta verificada que cumple todos los requisitos es marzo de 2017.

➤ Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

“Cuando se elaboró las TRD se asignó un tiempo de retención a la documentación de los PMT en el archivo de gestión de dos (2) años (ver TRD), esta situación obedece a que una vez terminada una anualidad continúan llegando documentos en el año siguiente, los cuales corresponden a seguimientos realizados a los PMT y por lo tanto realizar proceso de preparación física como ordenación, encarpetao y foliación, generan reprocesos si los archivos se ordenan a medida que se van produciendo. Adicionalmente el área de PMT viene adelantando el proceso de archivo de acuerdo con la disponibilidad de recursos físicos y humanos de que dispone la Entidad y cumpliendo con los plazos establecidos en las TRD”.

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la observación pues independiente del tiempo de retención asignado, los expedientes documentales deben conservarse en la debida forma como lo establece la TRD.

-El tratamiento de la documentación del procedimiento PM04-PR26, no se encuentra dentro las series documentales vigentes de acuerdo al procedimiento PA01-PR08-FO2 tabla de retención documental de la DCV.

Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

“En las TRD que actualmente se encuentra en convalidación en la Dirección Archivo de Bogotá, se encuentran incluidas todas las series documentales que se generan en desarrollo del PM04-PR26 y se identifican en Dependencia 710, Serie 90, Subserie 71 (Ver TRD, Pág. 3)”.

Conclusión del Proceso:

Por lo expuesto anteriormente se solicita eliminar la Observación 3.

Respuesta del equipo auditor: Se acepta la observación del proceso.

OBSERVACION 4

Diligenciamiento de formato denominado “*verificación condiciones para semaforizar*” no previsto en el procedimiento.

Situación o condición observada

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

En el procedimiento PM04-PR19 Expansión y modificación de la red semafórica de Bogotá D.C actividad 13, realizan un Análisis de Tránsito en formato denominado “*verificación condiciones para semaforizar*” documento que no ha elevado a los registros del procedimiento.

➤ **Valoración de la respuesta**

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Gestión del Tránsito vía correo electrónico, donde solicita:

Observación del Proceso:

“Si hacemos una revisión al procedimiento PM04-PR19 encontramos que en la actividad 13, no se genera ningún registro, por tanto si el profesional que desarrolla esta actividad hace uso de algún formato, lo emplea de manera informal como apoyo a la labor. En tal sentido consideramos que el formato “verificación condiciones para semaforizar”, no hace parte del procedimiento y si se requiere en un futuro debe ser adoptado en el mismo”.

Conclusión del Proceso:

Por lo expuesto anteriormente se solicita eliminar la Observación 4.

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la observación porque hay una manifestación expresa de que el profesional que desarrolla esta actividad emplea formato de manera informa como apoyo a la labor, conducta que no puede estar siendo desarrollada sin estar indicada en el procedimiento.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Fortalezas

- Se evidencia avances significativos en cuánto a los hallazgos de las auditorias anteriores.
- Se evidencia trabajo en equipo para cumplir el objetivo del proceso
- Se evidencia disposición para la aprehensión del sistema de gestión de calidad.
- Creación de nuevos procedimientos PM04- PR26 Seguimiento y control a garantías de los contratos de señalización vial, que a pesar de su primera versión muestra avance y mejora.

- Recomendaciones

1. Se solicite la modificación de los lineamientos al proceso de Direccionamiento Estratégico sobre la actualización de la Matriz Cumplimiento Legal, con los hipervínculos que permitan en forma automática la comprobación de la vigencia de las normas y el ordenamiento en forma cronológica de las mismas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	CÓDIGO: PV01-PR02-F06	VERSIÓN 6.0	

2. Fortalecer el liderazgo y ejecución de los procedimientos PM04-PR19 Expansión y modificación de la red semafórica de Bogotá D.C y procedimiento PM04- PR26 Seguimiento y control a garantías de los contratos de señalización vial ya que se puede considerar como acción de mejoramiento continuo hacia las necesidades la satisfacción del cliente.
3. En el procedimiento PM04- PR26 Seguimiento y control a garantías de los contratos de señalización vial, se recomienda establecer términos para la entrega de la información contenida en la Planilla vinculación horizontal y Planilla vinculación vertical, ya que es la forma de controlar el vencimiento de las garantías.
4. Fortalecer el equipo operativo del proceso teniendo en cuenta la complejidad de información que se debe actualizar por las condiciones de la Norma ISO 9001:2015.
5. Controlar la evidencia de la forma en que está siendo aprobada la programación a que se refiere la actividad 4, del procedimiento PM04- PR26 se limita a un correo electrónico.

Nota general: El proceso o dependencia auditada, deberá suscribir plan de mejoramiento por proceso para las no conformidades relacionadas en el presente informe, según lo definido en el PV01-PR04 Procedimiento para la Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento.

- Anexos:

1. Plan de auditoría proceso Gestión del Tránsito
2. Listas de verificación.
3. Listas de asistencia a reuniones.
4. Evidencias solicitadas.
5. Encuestas percepción ejercicio de auditorías SIG.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma
Derly Johanna Ruiz Galicia- Auditor líder	
Doris Castro Gutiérrez	
Rosa Isela López Rivera	
Hernán Rodolfo López	
	 DIEGO NAIRO USECHE RUEDA Jefe Oficina de Control Interno