

 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: Mayo 31 de 2018

Proceso auditado:	Proceso de Regulación y Control
Dependencia auditada:	Dirección de Control y Vigilancia Dirección de Procesos Administrativos
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	Esperanza Alcira Cardona Hernández - Directora de Procesos Administrativos Nicolás Adolfo Correal Huertas - Director de Control y Vigilancia
Equipo auditor:	Luis Alberto Triana Lozada (L) Sandra Raquel Vega Reyes Carlos Alberto Lara Laccouture Deyanira Consuelo Ávila Moreno

Objetivo de la auditoría	Verificar si se ha implementado y mantiene de manera eficaz el Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso de Regulación y Control 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:	Comprende 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. La verificación se llevará a cabo sobre los siguientes documentos: • Procedimiento de Control y seguimiento al transporte público colectivo (TPC) y/o al sistema integrado de transporte público (SITP), código PM03-PR07, versión 2. • Procedimiento de Subsanación por Infracciones que generaron la Inmovilización de Vehículo, código PM03-PR15, versión 2. • Procedimiento de segunda instancia de contravenciones de tránsito, código PM03-PR17, versión 1. • Procedimiento de investigaciones administrativas por presunta infracción a las normas de transporte público, código PM03-PR18, versión 1.0 • Procedimiento de cobro coactivo, código PM03-PR29, versión 3.0. • Caracterización, Identificación de Partes Interesadas y Caracterización de Trámites y Servicios, Glosario, Mapa de Riesgos (Por Procesos y de Corrupción), Matriz de Cumplimiento Legal, Plan Operativo Anual, Plan de Calidad, Salidas No Conformes, Encuestas de satisfacción, Planes de Mejoramiento.

 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	

	La evaluación se llevará 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 - Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011 - Normativa, procedimientos, funciones, formatos y demás documentación aplicable al proceso.

RESUMEN EJECUTIVO

Descripción del hallazgo	Tipo de hallazgo (NC / O)
Los procedimientos PM03-PR15, PM03-PR07 y PM03-PR17, la Matriz de cumplimiento de lo legal, el glosario, presentan inconsistencias y no se han incorporado la totalidad de los controles; tal como se describe en el capítulo B del desarrollo de la auditoría.	NC
En atención a la evaluación de los riesgos de gestión identificados por el proceso de Regulación y Control, se observó que el riesgo 12 se ha materializado " No resolver de fondo y oportunamente las PQRS efectuadas por los ciudadanos ", y no se han tomado acciones que permitan mitigar el impacto, toda vez que las actividades planteadas por el proceso no han sido suficientes para aminorar su impacto.	NC
Al verificar los resultados obtenidos producto del seguimiento al Control de las salidas no conformes, no fue posible evidenciar los reportes realizado semestralmente a la OAP, los cuadros presentados como salidas no conformes presentan inconsistencias en la información reportada y suministrada por el proceso.	NC
En el desarrollo de las entrevistas a los servidores públicos del Proceso de Regulación y Control, se evidenciaron debilidades en cuanto al conocimiento de la información del sistema integrado de gestión SIG, la aplicación de la plataforma estratégica de la entidad, de igual forma se confunden al identificar el proceso con el procedimiento, no tienen conocimiento de la Matriz de lo legal, de los POAS y de los riesgos del proceso y de corrupción, desconocen la normativa que nos rige.	O

Total, Hallazgos: No conformidades: tres (3) y Observaciones: una (1)

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
La auditoría se desarrolló con base en el Procedimiento Auditoría Interna código PV01-PR02 V 7.0, y el Instructivo para realizar auditorías internas, código PV01-PR02-IN02 V 8.0, iniciando con la etapa de planeación y el trabajo de escritorio el cual consiste en la revisión, verificación y el análisis de documentos del Proceso de Regulación y Control, los cuales se encuentran publicados en la intranet de la SDM, las funciones; con base en el análisis realizado por el equipo auditor a los documentos antes relacionados,

 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	

los criterios normativos, legales y organizacionales del proceso, se estructuró el plan de auditoria siendo remitido a los líderes del proceso el 02/05/2018.

Posteriormente se elaboraron las listas de verificación.

A. Llevándose a cabo la auditoria de la siguiente manera:

1. **Reunión de apertura:** La cual se realizó el día martes 8 de mayo de 2018, a las 11:00 horas, donde asistieron la Directora de Procesos Administrativos, Director de la Dirección de Control y Vigilancia, Subdirector de Jurisdicción Coactiva, Subdirector de Contravenciones de Transito y el Subdirector de Investigaciones al Transporte Publico, los cuales asistieron en compañía de los profesionales de los equipos operativos pertenecientes al proceso auditado; a quienes se les presentó al equipo auditor, se explicó el plan de auditoria de igual forma se confirmaron las fechas y horas al igual que el personal responsable de atender a los auditores; acto seguido se resolvieron las inquietudes frente a la metodología a seguir en el ejercicio auditor.
2. **Entrevista con los líderes de los procesos:** En el transcurso de la apertura de la auditoria, se procedió con la aplicación de la lista de verificación, con el fin de establecer el desarrollo y funcionamiento del proceso y del Sistema Integrado de Gestión- SIG.
3. **Entrevista con los Profesionales responsables de los procedimientos que se auditaran:** En la reunión de apertura los líderes del proceso asignaron los servidores que atenderían la auditoria, a los cuales el equipo auditor de acuerdo al Plan de Auditoria, procedió a solicitar las evidencias, así:
 - Procedimiento de Control y seguimiento al transporte público colectivo (TPC) y/o al sistema integrado de transporte público (SITP), código PM03-PR07, versión 2. La revisión y verificación se realizó.
 - Procedimiento de Subsanción por Infracciones que generaron la Inmovilización de Vehículo, código PM03-PR15, versión 2. La revisión y verificación se realizó.
 - Procedimiento de segunda instancia de contravenciones de tránsito, código PM03-PR17, versión 1. La revisión y verificación se realizó.
 - Procedimiento de investigaciones administrativas por presunta infracción a las normas de transporte público, código PM03-PR18, versión 1.0. La revisión y verificación se realizó.
 - Procedimiento de cobro coactivo, código PM03-PR29, versión 3.0. La revisión y verificación se realizó.
4. **Entrevista a servidores del proceso respecto al conocimiento general del SIG:** se aplicó lista de verificación a una muestra representativa de servidores del proceso, con el fin de verificar y evaluar los conocimientos sobre el Proceso, Plataforma Estratégica y Sistema Integrado de Gestión.
5. **Revisión de documentos del SIG y TRD:** Para determinar el cumplimiento de las normas archivísticas por los delegados para el manejo del archivo.
6. **Revisión y verificación de las salidas no conformes.**
7. **Revisión y verificación de PQRSD y aplicativo de correspondencia.**
8. **Revisión y verificación de Planes Operativos Anuales POAS (de Gestión e Inversión)**
9. **Revisión y verificación de PQRSD y aplicativo de correspondencia.**
10. **Revisión y verificación de la matriz de cumplimiento de lo legal, glosario, planes de mejoramiento (Institucional y por procesos y mapas de riesgos.**

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

11. Elaboración del informe preliminar: El día 17/05/2018, se realizó en la sede de paloquemao a las 3 pm el cierre de la auditoria, con la presencia de los responsables del proceso, el informe preliminar se remitió al proceso de Regulación y Control el 21/05/2018; recibiendo el 24/05/2018 a las 4:17 pm el memorando SDM-DPA-105946-2018, con las observaciones al informe de auditoría SIG, al cual se le da respuesta en el informe final.

12. Informe Final: El día 31/05/2018, vía correo electrónico se remite el informe final de la auditoria SIG al proceso de regulación y Control para que suscriban el plan de mejoramiento por procesos para lo cual, de acuerdo al procedimiento para la Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento, PV01-PR04

B. En la revisión de los documentos que hacen parte del Proceso de Regulación y Control, se evidenciaron las siguientes situaciones, así:

PM03-PR15 procedimiento de subsanación por infracciones que generaron la inmovilización de vehículo, código PM03-PR15, versión 2. Se realizó la revisión de contenido de los documentos, sus anexos, seguimiento a los lineamientos y/o políticas de operación, uso de los recursos digitales y/o sistemas de información, la aplicación de los puntos de control y los registros se encontró:

- Según el flujograma integrado del procedimiento, la primera actividad consiste en recibir el acta de entrega provisional e ingresar la información contenida (...); sin embargo, no se observa formato estandarizado que referencia el contenido y especificaciones de esta acta. Cabe anotar que este documento está firmado por la autoridad de tránsito y el infractor.
- Se evidenció que no se está diligenciando el formato PM03-PR15-F01, formato de base de datos "Subsanaciones", por cuanto al solicitar los registros de la elaboración de este formato, no fueron presentados; se observa que el único registro que se adelanta para las entregas de las actas de entrega provisional es en el formato PM03-PR15-F03 Formato Base de datos "Subsanaciones Reparto", a través de la base de datos compartida en Drive.
- Se evidenció que no se está diligenciando el formato PM03-PR15-F02, formato "Entrega de Expedientes", dado que la entrega de los expedientes a los profesionales universitarios se realiza a través de correo electrónico
- No se relaciona en la descripción de actividades del procedimiento, la vinculación de los recursos digitales y/o sistemas de información el empleo de la consulta del Registro Único Nacional de Tránsito RUNT, ni Secretaría de Transporte y Movilidad de Cundinamarca, no obstante, los profesionales realizan la consulta de los recursos digitales en diferentes numerales del flujograma.

Procedimiento de Control y seguimiento al transporte público colectivo (TPC) y/o al sistema integrado de transporte público (SITP), código PM03-PR07, versión 2. Se realizó la revisión de contenido de los documentos, sus anexos, seguimiento a los lineamientos y/o políticas de operación, uso de los recursos digitales y/o sistemas de información, la aplicación de los puntos de control y los registros se encontró:

 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	

- No se encuentra actualizado el procedimiento de acuerdo a las actividades que se vienen ejecutando día a día,
- No se encuentra descrito en el procedimiento la actividad de archivar la documentación, por parte del profesional que recibe la correspondencia,
- La información que debe remitir la Policía de Tránsito figura en el procedimiento que se debe hacer mensualmente y en la actualidad la realizan trimestralmente,
- No se evidenció dentro del procedimiento las salidas no conformes, de igual forma la persona encargada de dar aplicabilidad al procedimiento desconocía que son las salidas no conformes, por lo cual no se tiene evidencias o registro de la aplicabilidad de las mismas,
- De igual forma se evidenció que dentro de los documentos anexos del procedimiento no figura el formato PM03-PR08-F03 acompañamiento a operativos, más sin embargo lo están utilizando constantemente,
- Se observó en el flujograma falencias dentro de los pasos que se deben seguir para requerir las fuentes de información a consultar, de igual forma se debe actualizar el flujograma toda vez que en el paso 5 se observa que no están incluidos la totalidad de medios a utilizar,
- No se evidenciaron soporte de la utilización de los formatos PM03-PR07-F01 y PM03-PR07-F02 y al ser requeridos manifestaron que no se están utilizando.
- De acuerdo a las evidencias aportadas, se evidencio que se están realizando registros en un libro, donde describen las salidas, requerimientos de documentos y quien lo recibió; documento este no controlado por el SIG.

Procedimiento de segunda instancia de contravenciones de tránsito, código PM03-PR17, versión

1. Se realizó la revisión de contenido de los documentos, sus anexos, seguimiento a los lineamientos y/o políticas de operación, uso de los recursos digitales y/o sistemas de información, la aplicación de los puntos de control y los registros se encontró:

- En el procedimiento relacionan un aplicativo denominado HQ-RUNT, el cual manifiestan que en la actualidad no se está utilizando.
- Dentro de las actividades relacionadas en el numeral 3 responsabilidad y autoridad, Profesional especializado, una de sus actividades la realiza directamente la Directora de la Dirección de Procesos Administrativo.
- Se relaciona en el cuerpo del procedimiento aun la palabra **“producto no conforme”** cuando la norma ISO 9001 – 2015, en el numeral 8.7 las denomina como **“control de las salidas no conformes”**. Lo que denota que el procedimiento se encuentra desactualizado desde el año 2015.
- Dentro de las actividades relacionadas en el numeral 3 responsabilidad y autoridad, auxiliar administrativo, se enuncian actividades, que al ser consultadas en la auditoria manifiestan que no las están realizando.
- La Dirección de Procesos administrativos, no está midiendo la satisfacción del ciudadano.

De acuerdo a la evaluación realizada a los procedimientos antes enunciados se observa que están desactualizados, se están utilizando formatos no establecidos en el SIG y en otros casos no están utilizando los formatos establecidos dentro del procedimiento, los encargados de algunos procedimientos desconocen las salidas no conformes.

 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	

Con relación a los Procedimientos de investigaciones administrativas por presunta infracción a las normas de transporte público, código PM03-PR18, versión 1.0 y Procedimiento de cobro coactivo, código PM03-PR29, versión 3.0, se evidencio conformidad en su ejecución y se encuentran actualizados.

SEGUIMIENTO A LOS MAPAS DE RIESGOS: El proceso de Regulación y Control tiene identificado trece (13) riesgos de gestión, de los cuales se ha materializado el 12 ***"No resolver de fondo y oportunamente las PQRS efectuadas por los ciudadanos"***, y de acuerdo con el documento que se encuentra publicado en la intranet no se han tomado acciones que permitan mitigar el impacto, toda vez que las actividades planteadas por el proceso no han sido suficientes para mitigar su materialización.

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL: Se evidenció que se encuentra desactualizada a pesar de que figura actualizada según versión 5.0 del 29 de diciembre de 2017. Toda vez que se observó que falta por incluir normas como: el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá, dispone que la Secretaría Distrital de Movilidad tiene entre sus funciones la de fungir como autoridad de tránsito y transporte en el Distrito Capital, manual de cartera el cual fue aprobado mediante Resolución 087 de 2017, Resolución 157 *"Por la cual se adopta el manual de contratación y supervisión de la Secretaría Distrital de Movilidad"*, se evidencio normatividad ya derogada que aun figura en dicha matriz.

GLOSARIO: Se observa que aun figuran los procedimientos PM03-PR09, PM03-PR23, cuando dichos documentos fueron eliminados desde el 19/10/2017 y el glosario figura en la intranet con versión 3 actualizado el 06/03/2018, no se evidenciaron palabras o términos que se mencionan en las actividades de los procedimientos y que se deberían incluir como: coordinar, programar, acompañamiento, CPACA, Acto Administrativo, Fallo, Recurso de apelación, Resolución y constancia de ejecutoria entre otras.

RESULTADOS

NO CONFORMIDAD No. 1.

a. Situación o condición observada.

Al revisar el contenido y aplicación de los documentos del SIG del proceso, se observa que los procedimientos de subsanación por infracciones que generaron la inmovilización de vehículo, código PM03-PR15, versión 2, Procedimiento de Control y seguimiento al transporte público colectivo (TPC) y/o al sistema integrado de transporte público (SITP), código PM03-PR07, versión 2, y Procedimiento de segunda instancia de contravenciones de tránsito, código PM03-PR17, versión 1, la Matriz de cumplimiento de lo legal y el glosario, presentan inconsistencias y no se han incorporado la totalidad de los controles; tal como se describe en el capítulo B del desarrollo de la auditoria.

b. Evidencias.

Análisis realizado a los procedimientos, por parte de los auditores con los delegados por el proceso para atender la auditoria.

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

c. Criterio afectado.

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo establecido en la Norma Técnica ISO 9001:2015, numeral 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que:

a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;

Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Regulación y Control, mediante memorando SDM-DPA-105946-2018, donde solicita:

OBSERVACIONES DEL PROCESO: (...) “Procedimiento de Control y seguimiento al transporte público colectivo (TPC) y/o al sistema integrado de transporte público (SITP), código PM03-PR07” versión 2.0

Adicionalmente a la actualización del procedimiento cabe hacer las siguientes precisiones:

ITEM 2: El archivo de la documentación que recibe el profesional, se realiza una vez terminada la ejecución del procedimiento y es el auxiliar administrativo quien realiza la actividad de escaneo y archivo, organizando todos los documentos de acuerdo a las TRD generados en el desarrollo del mismo.

El auxiliar administrativo recibe la correspondencia y la asigna al profesional que corresponda, para la respectiva atención a las solicitudes.

ITEM 4: En el procedimiento no se establecen actividades puntuales para salidas no conformes, puesto que de acuerdo a las revisiones realizadas a los documentos de respuesta antes de pasar a la firma del Director, estas permiten detectar las inconsistencias en las respuestas a las solicitudes.

En lo relacionado con el desarrollo de los operativos en vía durante los cuales se puede generar imposición de comparendos, estos se ven enmarcados en el desarrollo del procedimiento PM03-PR08 “programación y acompañamiento a operativos”, para el cual se tiene establecido un plan de mejoramiento por procesos.

ITEM 5: El formato PM03-PR08-F03. Está relacionado en el punto 6 relacionado con “Formatos y documentos anexos” y adicionalmente esta como registro en la actividad 16 del flujograma, esto se puede evidenciar en la Intranet.

ITEM 6: En la actividad 5 de acuerdo a los lineamientos del SIG, en las decisiones no se relaciona ningún sistema de información o registro, puesto que ésta ha sido previamente analizada, en esta actividad solo se toma la decisión de si requiere o no visita técnica de inspección.

En el comentario se hace alusión a una herramienta tecnológica como información útil para facilitar la toma de la decisión.

POR LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, SE SOLICITA QUE ESTOS ITEMS SEAN RETIRADOS DE LA NO CONFORMIDAD 1.

(...)

 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	

GLOSARIO. Se considera que los términos que sugieren incluir (coordinar, programar y acompañamiento) son de uso común y en el procedimiento no tienen una connotación diferente a la establecida por la Real Academia de la Lengua, recordando que los términos que se deben incluir en el glosario son aquellos que no son de uso cotidiano.

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad, teniendo en cuenta que lo descrito en los ítems enunciados por el proceso, son sugerencias realizadas por el equipo auditor para lograr la mejora continua dentro del proceso, con relación al glosario de términos y en la medida en que sea necesario, asegurarse de definir la terminología que pueda generar dificultad en su interpretación, derivada de cambios en la normativa o nuevas disposiciones, de igual forma se debe tener en cuenta que no todos los que leen los procedimientos son abogados o conocedores de la terminología utilizada por profesionales del derecho.

NO CONFORMIDAD No. 2.

a. Situación o condición observada.

En atención a la evaluación de los riesgos de gestión identificados por el proceso de Regulación y Control, se observó que el riesgo 12, que dice ***"No resolver de fondo y oportunamente las PQRS efectuadas por los ciudadanos"***, se ha materializado y de acuerdo con el documento que se encuentra publicado en la intranet no se evidencia la efectividad del control para evitar la materialización del mismo ni se han tomado acciones que permitan mitigar el impacto, toda vez que las actividades planteadas por el proceso no han sido suficientes para aminorar su impacto.

b. Evidencias.

Análisis realizado a los mapas de riesgos, por parte de los auditores. En la intranet de la entidad, se observa la publicación realizada por la DSC referentes a las respuestas extemporáneas y los documentos que el proceso no le ha dado respuesta, así:

Mes	Dependencia	Sin respuesta	Fuera de Términos
Enero	Coactiva	6.835	393
Enero	SCT	134	74
Enero	DCV	63	59
Enero	DPA	00	00
Enero	SITP	06	00
Febrero	Coactiva	7.259	487
Febrero	SCT	49	83
Febrero	DCV	34	39
Febrero	DPA	07	00
Febrero	SITP	05	02
Marzo	Coactiva	9.730	369
Marzo	SCT	78	71
Marzo	DCV	38	69
Marzo	DPA	9	00
Marzo	SITP	2	25

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

c. Criterio afectado.

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo dispuesto en el numeral **4.2.2 Planificación de la gestión del riesgo (NTD SIG 001:2011)**:

h) Los líderes de los procesos identificados deben monitorear periódicamente su(s) respectivo(s) mapas de riesgo(s) con el objetivo de garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones propuestas para su tratamiento.

En el procedimiento para la Administración del Riesgo, código PV01 PR07, V: 3.0, numeral 4 "Lineamientos y/o políticas de operación", que dice "Cuando se identifique la materialización de un riesgo, el líder de proceso debe suscribir un plan de mejoramiento de acuerdo con lo descrito en el PV01-PR04 Procedimiento formulación y seguimiento de planes de mejoramiento." y actividad 17 del flujograma "Para todos los casos en que se materialice un riesgo se deben implementar correcciones y/o acciones correctivas orientadas a eliminar las causas raíz, se actualiza el mapa de riesgos correspondiente y se remite a la OAP".

De igual forma se está incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015, **Artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...).**

Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Regulación y Control, mediante memorando SDM-DPA-105946-2018, donde solicita:

OBSERVACIONES DEL PROCESO: "Al respecto, el proceso de regulación y control desconoce las evidencias que permitieron a la auditoría aseverar que el riesgo se ha materializado; así mismo, en julio de 2017 se realizó la auditoría de seguimiento al "PM 05 PR 01 Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRS de la Secretaría Distrital de Movilidad versión 6.0", determinando que el proceso de Regulación y Control estaba incumpliendo con los lineamientos establecidos, y por lo tanto, se suscribieron los Planes de Mejoramiento 155-2017 y 156-2017.

Finalmente, es preciso señalar que, en la actualidad referente a este aspecto, hay en curso dos (2) planes de mejoramiento por lo que no se considera viable proceder a la suscripción de nuevas acciones"

Respuesta del equipo auditor: Se mantiene la No Conformidad, teniendo en cuenta que lo evidenciado por el equipo auditor fue referente a la materialización del riesgo 12, que dice "**No resolver de fondo y oportunamente las PQRS efectuadas por los ciudadanos**" y que aun el proceso no ha tomado acciones que permita garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones propuestas para su tratamiento. En ningún momento se desconoce que el proceso de Regulación y Control tiene acciones en el PMP para contrarrestar las No conformidades identificadas en auditorías anteriores, el hallazgo de la presente auditoria va enfocado es a los riesgos del proceso.

 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	

NO CONFORMIDAD No. 3.

a. Situación o condición observada.

Al verificar los resultados obtenidos producto del seguimiento al Control de las salidas no conformes, no fue posible evidenciar los reportes realizado semestralmente a la OAP, los cuadros presentados como salidas no conformes presentan inconsistencias en la información reportada y suministrada por el proceso.

De igual forma no se han tomado acciones para el tratamiento de las salidas no conformes que permitan al proceso identificar las causas que eliminen los problemas presentados.

b. Evidencias.

Análisis realizado al proceso, por parte de los auditores con los delegados por el proceso para atender la auditoria.

c. Criterio afectado.

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo dispuesto la norma de calidad ISO 9001:2015, Numeral **8.7.1** La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional. Numeral **8.7.2** La organización debe mantener la información documentada que describa:

- a) la no conformidad;
- b) las acciones tomadas;
- c) las concesiones obtenidas;
- d) la identificación de la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.

Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Regulación y Control, mediante memorando SDM-DPA-105946-2018, donde solicita:

OBSERVACIONES DEL PROCESO: *“Respetuosamente, resulta incomprensible la descripción de la situación, toda de vez, al parecer se endilga ausencia de reportes y a continuación se censura inconsistencias en el reporte, llegando a inferir si se está o no realizado reporte o a contrario sensu, inconsistencia en el mismo.*

Así mismo, cabe resaltar que durante el desarrollo de la Auditoría se solicitaron evidencias de las salidas no conformes por dependencia más no por proceso, sin que se haya pedido el consolidado de la tabulación de salidas no conformes del proceso correspondientes al segundo semestre de 2017, desconociéndose las evidencias que le permitan al equipo auditor endilgar la inconsistencia en la

 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	

información. Para tal efecto, se adjunta en medio magnético (CD) al presente que contiene la remisión efectuada el 13 de abril de 2018 por el proceso a la Oficina Asesora de Planeación”.

Respuesta de la OCI: Se mantiene la No Conformidad, teniendo en cuenta que la información que les fue suministrada a los auditores mediante correo electrónico del 10/05/2018, por la Dirección de Procesos Administrativos, manifiesta que “durante el año 2017 se presentaron en total 51 casos en los cuales se identificaron productos no conforme, tal y como se puede ver en el anexo: “Tabulación Producto No Conforme DPA - Vigencia 2017”. Y según los reportes que se anexan en el CD por parte del proceso figuran que, en DPA fueron evidenciados 39 casos, cifras que no coinciden entre sí, tan cómo se manifiesta en la No Conformidad No. 3. De igual forma no se está tomando acciones para el tratamiento de las salidas no conformes que permitan al proceso identificar las causas que eliminen los problemas presentados. Tal como se evidenció en la auditoria.

Observación No.1.

a. Situación o Condición Observada.

En el desarrollo de las entrevistas a los servidores públicos del Proceso de Regulación y Control, se evidenciaron debilidades en cuanto al conocimiento de la información del sistema integrado de gestión SIG, la aplicación de la plataforma estratégica de la entidad, de igual forma se confunden al identificar el proceso con el procedimiento, no tienen conocimiento de la Matriz de lo legal, de los POAS y de los riesgos del proceso y de corrupción, desconocen la normativa que nos rige.

b. Evidencias.

Análisis realizado al proceso, por parte de los auditores con los delegados por el proceso para atender la auditoria.

d. Criterio afectado.

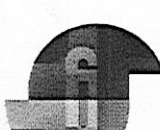
Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo dispuesto la norma de calidad ISO 9001:2015, Numeral 7.3 TOMA DE CONCIENCIA, literales

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Valoración de la respuesta

Una vez analizada la respuesta al informe preliminar, remitida por el proceso de Regulación y Control, mediante memorando SDM-DPA-105946-2018, donde solicita:

OBSERVACIONES DEL PROCESO: *Respecto de la observación, el proceso agradece que tanto la Oficina de Control Interno como la Oficina Asesora de Planeación efectúen un acompañamiento permanente al proceso que permita con eficacia contribuir al conocimiento e interiorización del Sistema*

 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	

Integrado de Gestión y al cumplimiento del compromiso institucional, socializando y capacitando para tal efecto a los servidores de la Entidad, oficinas que a pesar del elevado volumen de trabajo son autoridades en estos aspectos y no delegar la responsabilidad exclusivamente en el quipo operativo.

Respuesta del equipo auditor: En atención a las funciones establecidas por la Ley 87 de 1993 y en la Decreto 648 de 2017, donde establece los roles establecidos para las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces, no es posible que la OCI, realice acompañamiento o capacitaciones al personal que integra los procesos, toda vez que dicha responsabilidad según el Decreto 567 de 2016 está en cabeza de OAP.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Fortalezas

- Los servidores públicos del proceso, demostraron siempre disposición en la atención a la auditoria y a las diferentes recomendaciones realizadas por el equipo auditor.
- Actitud proactiva e interesada sobre el desarrollo de la auditoria por parte de los líderes del proceso y su equipo de trabajo.
- Se resalta el estado del archivo de la DCV, toda vez que al realizar el seguimiento y verificación se observó que esta archivado de acuerdo a las TRD.

- Recomendaciones

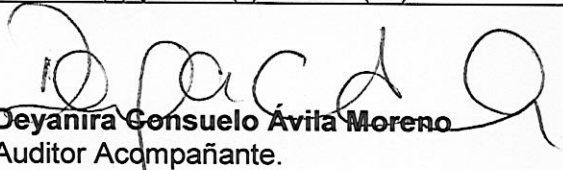
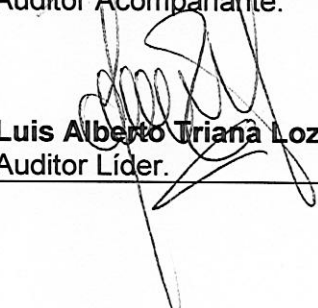
- Mejorar la comunicación al interior del proceso para que trabajen coordinadamente en pro de la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos mismo.
- Revisar y actualizar los documentos del SIG del proceso como el Glosario, procedimientos y Mapas de Riesgos, en concordancia con los puntos de control a establecidos.
- Que la información sea compartida con más servidores, toda vez que se observó que solo sabe de su ubicación la persona encargada y en caso de alguna eventualidad, no habría quien más pueda tener conocimiento de los temas que manejaba dicho servidor.
- Mantener actualizada la información que se publica en la intranet, de igual forma hacer la verificación de la información que se publica en la intranet para constatar que es la que el proceso mando publicar.
- Nuevamente se recomienda, realizar en conjunto la revisión y ajustes a la matriz de riesgos tanto de corrupción como de gestión, al igual que las salidas no conformes.
- Se recomienda a los funcionarios interiorizar la cultura del Autocontrol como estrategia válida que permite y garantiza maximizar la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos que se adelantan al interior de la entidad.

 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	

- Fortalecer al interior del Proceso el conocimiento en los temas correspondientes a la Plataforma estratégica de la Entidad, al Sistema Integrado de Gestión, especialmente lo relacionado con los planes de mejoramiento, plan gerencial y TRD.
- Adelantar gestiones al interior del proceso para cumplir con las actividades programadas en los planes de mejoramiento relacionados con la organización de los archivos de gestión (realizar planes de trabajo).
- Los responsables del proceso suscribirán plan de mejoramiento, de las No Conformidades y observaciones, establecidas en el presente informe, implementando acciones que permitan eliminar la causa raíz de las NC y Observaciones. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento, Código: PV01-PR04, versión 4.0.

Anexos:

1. Solicitud tabulación salidas no conformes II semestre 2017, remitido por la SJC
2. Evidencias reportadas por DPA.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma
 Deyanira Gonsuelo Avila Moreno Auditor Acompañante.	 Diego Nairo Useche Rueda Jefe Oficina de Control Interno
 Sandra Raquel Vega Reyes Auditor Acompañante.	
 Carlos Alberto Lara Laccouture Auditor Acompañante.	
 Luis Alberto Triana Lozada Auditor Líder.	