

 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	

Proceso auditado:	SEGURIDAD VIAL
Dependencia auditada:	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	CLAUDIA ANDREA DÍAZ ACOSTA – DIRECTORA DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO
Equipo auditor:	Alicia Cárdenas, María Janeth Romero Martínez, Imelda Morales Montaña y Deicy Astrid Beltrán Ángel

Objetivo de la auditoría	Verificar si se ha implementado y mantiene de manera eficaz el Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso de Seguridad Vial de la Secretaría Distrital de Movilidad, de conformidad con las disposiciones legales vigente, 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 de 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 procedimientos: PM02-PR03 Procedimiento Seguimiento Planes Estratégicos de Seguridad Vial. V.2.0 de 19-10-2017 PM0025-PR05 Procedimiento Atención a Solicitudes Pedagógicas en Seguridad Vial. V.2.0 DE 19-10-2017 PM02-PR06 Procedimiento Diseño de Lineamientos Conceptuales y Metodológicos para Cursos por Infracciones a las Normas de Tránsito y Transporte. V.1.0 de 14-09-2017. 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 - Nórmativa, procedimientos, funciones, formatos y demás documentación aplicable al proceso

RESUMEN EJECUTIVO	
Como resultado del proceso de auditoria se relacionan los siguientes hallazgos:	
Descripción del hallazgo	Tipo de hallazgo (NC / O)
Debilidades en la actualización, control y aplicación de los Documentos SIG.	NC 01
Debilidades en el cumplimiento del procedimiento PM02-PR03 – SEGUIMIENTO PLANES ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD VIAL relacionadas con la secuencia de las actividades, la documentación de la información y la no identificación de lineamientos o políticas claras para la ejecución del mismo; de acuerdo a lo evidenciado en el desarrollo de la auditoria.	NC 02
En el procedimiento PM02-PR06 – DISEÑO DE LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS PARA LOS CURSOS POR INFRACCIONES A LAS NORMAS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE, no se están desarrollando todos los puntos de control que se tienen definidos. No se cuenta	NC 03

 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 las evidencias de los seguimientos que allí se mencionan y no se conserva la información documentada que garantice la transferencia de conocimientos al interior del proceso.	
El procedimiento PM02-PR05 – ATENCIÓN A SOLICITUDES PEDAGÓGICAS EN SEGURIDAD VIAL, se cumple de manera general; no obstante lo anterior se evidenció que el equipo de trabajo implementó de manera proactiva, puntos de control que no se encuentran documentados en el procedimiento.	O 01
Se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con las condiciones físicas laborales y tecnológicas de algunos funcionarios vinculados al proceso.	O 02
Total Hallazgos: No conformidades: 3 y Observaciones: 2	

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
Para la realización de la auditoria y de conformidad con los lineamientos señalados por la OCI, se efectuaron las siguientes actividades: • Se revisaron y analizaron, los documentos relacionados con el proceso de Seguridad Vial, publicados en la intranet, así como las funciones que le competen al proceso establecidas en el Decreto Distrital 567 de 2006; se estructuró el plan de auditoría y se remitió al Jefe de la OCI, para su correspondiente revisión y aprobación. • Se seleccionaron para ser auditados los siguientes procedimientos: 1) PM02-PR03 Procedimiento Seguimiento Planes Estratégicos de Seguridad Vial. V.2.0 de 19-10-2017; 2) PM0025-PR05 Procedimiento Atención a Solicitudes Pedagógicas en Seguridad Vial. V.2.0 DE 19-10-2017; y 3) PM02-PR06 Procedimiento Diseño de Lineamientos Conceptuales y Metodológicos para Cursos por Infracciones a las Normas de Tránsito y Transporte. V.1.0 de 14-09-2017. • Reunión de apertura: Se realizó el 09 de mayo de 2018, con la asistencia del líder del proceso y el equipo de colaboradores de la DSVCT, en donde se presentó el equipo auditor, se enunció el objetivo, alcance y criterios de auditoría, se confirmó itinerario, se efectuó presentación de los servidores de la Dirección que atenderían los procedimientos a auditar y se resolvieron inquietudes frente a la metodología del ejercicio de auditoría. • Entrevista al líder del Proceso: Se aplicó la lista de verificación referente a la planificación del proceso y otros requisitos de la norma ISO 9001:2015, que por competencia son responsabilidad de la Dirección. • Entrevistas a profesionales a cargo de los procedimientos del Proceso: Entre el periodo del 09 al 11 de mayo de 2018, se realizó la entrevista a los responsables (delegados) de los procedimientos con base a las listas de chequeo previamente preparadas y se evidenció la secuencia de las actividades. Se solicitaron las evidencias que se consideraron pertinentes, para la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos asociados a cada uno. • Entrevistas a servidores del proceso: Se aplicó una lista de verificación a una muestra representativa de los servidores del proceso, con el fin de evaluar el nivel de apropiación respecto a la plataforma estratégica, la política y objetivos del SGC y conocimiento del SIG. • Reuniones de Retroalimentación: Se realizaron las reuniones de lo evidenciado diariamente en ejercicio de auditoria.

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

- **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 el Jefe de la OCI antes de su presentación en la reunión de cierre de la auditoría.
- **Reunión de cierre:** Se realizó reunión de cierre el 21 de mayo en la Dirección de Seguridad Vial, con la asistencia del líder del proceso. Durante la misma se recordó el objetivo, alcance y criterios de auditoría y se presentaron los hallazgos de la auditoría (no conformidades y observaciones).

Desarrollo de la Auditoria:

1. CARACTERIZACIÓN

Teniendo en cuenta que la caracterización es una herramienta utilizada para describir cómo funciona un proceso y dar cumplimiento a los requisitos normativos; en la revisión efectuada por el equipo auditor se observó que si bien de manera general se cumple con lo dispuesto en la NDT-SIG 001-2011, se presentan debilidades relacionadas con:

- **Alcance:** Se define de manera clara como inicia el proceso, sin embargo, no se identifica específicamente en donde termina.
- **Requisitos Aplicables al Proceso:** Se incluye los requisitos relacionados con el MECI 2014 y no se incluyen todos los relacionados con la norma técnica ISO 9001:2015.
- **Documentos Asociados:** Se incluye los relacionados en el Listado Maestro de Documentos, el cual se encuentra derogado en el SIG.

2. TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

En la verificación realizada por el equipo auditor a la implementación y cumplimiento de las TRD, se observó que persisten debilidades relacionadas con su actualización; lo anterior teniendo en cuenta que las TRD publicadas no corresponden a lo comprobado en la revisión in situ.

Se observó que existen oportunidades de mejora relacionadas con la organización documental, toda vez que, de la muestra seleccionada, se evidenció que no todas las cajas identifican las fechas extremas y las carpetas verificadas no todas contaban con la Hoja de Control, ni se encontraban debidamente foliadas. (Caja 42 - Expediente 112; Caja10 – Expediente 92), así como documentos del año 2015 archivados en A-Z (PESV).

Adicionalmente se evidenciaron debilidades relacionadas con las condiciones ambientales y de salud ocupacional de los servidores vinculados a la gestión documental del proceso.

3. MAPA DE RIESGOS.

Una vez verificado el documento "Mapa de riesgos proceso de Seguridad Vial" se evidenció que el proceso identificó ocho (8) riesgos de gestión:

- Inadecuado diseño y/o revisión y/o implementación de lineamientos pedagógicos en materia de seguridad vial.

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

- Aval y/o aprobación a la implementación de los planes Estratégicos de Seguridad Vial sin el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Suministro de datos errados sobre siniestralidad vial.
- Incumplimiento de los lineamientos o directrices del Sistema Integrado de Gestión SIG de la SDM
- Seguimiento y monitoreo inoportunos y/o inadecuados a las herramientas de control del SIG (procesos).
- No resolver de fondo y oportunamente las PQRS efectuadas por los ciudadanos.
- Deficiente y/o inoportuno desarrollo de las etapas contractuales.
- Inadecuado diseño de lineamientos conceptuales y metodológicos para los cursos por infracciones a las normas de tránsito y transporte.

Y dos (2) riesgos de Corrupción:

- Emitir conceptos de aval o negación de Planes Estratégicos de Seguridad Vial en favorecimiento a terceros.
- Vincular personas en los contratos u OPS sin formación o experiencia, en beneficio propio o a favor de un tercero.

De la verificación realizada se evidencia que el proceso cumple con lo dispuesto en la Política de Administración de Riesgo implementada por la entidad; no obstante, lo anterior y de acuerdo a lo informado por los auditados, el riesgo transversal de "No resolver de fondo y oportunamente las PQRS efectuadas por los ciudadanos" se materializó. En consecuencia, como autocontrol el proceso remitió para su evaluación PMP a la OCI a través de memorando SDM-DCVCT-84150-2018 recibido el 03/05/2018, en el cual formuló acciones tendientes a minimizar el riesgo.

4. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL.

Se observó que a pesar de que la matriz tiene fecha de actualización del 29 de diciembre del 2017, no están incluidas entre otras, las siguientes normas:

- **Ley 1239 de 2008** "Por medio de la cual se modifican los artículos 106 y 107 de la Ley 769 del 2 de agosto de 2002 y se dictan otras disposiciones".
- **Código Nacional de Tránsito, Ley 769 de 2002, y la Ley 1383 de 2010**, modificación al CNT, aparecen relacionados una segunda vez con fecha de expedición errónea
- **Decreto 567 de 2006**, tiene incompleta la descripción.
- **Decreto 596 de 2007**, el cual no aparece en la Matriz de lo legal del proceso
- **Decreto Distrital 185 de 2012** "Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Seguridad Vial"
- **Decreto 2851 de 2014** aparece en la matriz de lo legal con el año 2013.
- **Decreto 1079 de 2015**: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte"
- **Decreto 813 de 2017** "Por el cual se adopta el Plan Distrital de Seguridad Vial y de Motociclista 2017-2026" No se encuentra incluida en la Matriz de Cumplimiento Legal.
- **Decreto 068 de 2018** "Por medio del cual se adoptan medidas para la conservación de la seguridad y el orden público en la ciudad de Bogotá, D.C."

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

- **Acuerdo Distrital 645 de 2016:** *"Por el cual se adopta El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 "Bogotá Mejor Para Todos"*

Adicionalmente están incluidas normas que ya se encuentran derogadas.

- *Decreto 397 de 2010, Derogado por Decreto 813 de 2017.*

No se encuentra organizada conforme a la estructura de la pirámide de Kelsen.

5. GLOSARIO

No aparecen relacionados en el Glosario del proceso, entre otros términos: Normatividad, Cursos de infractores, Riesgo, SIGAT, cuantitativo, cualitativo, oferta pedagógica, acciones pedagógicas, escenarios, insumos conceptuales, prueba piloto, informes forenses, matriz DOFA, validación, protocolo, aval, implementación, entre otros.

6. PLAN OPERATIVO ANUAL

De conformidad con la evidencia aportada se pudo observar que el proceso cuenta con las siguientes metas proyecto en su POA:

- Implementar el 30% del Plan Distrital de Seguridad Vial
- Realizar 52 estrategias integrales de seguridad vial implementadas en un punto, tramo o zona (tráfico calmado).
- Formar 600.000 Personas en temas de seguridad vial
- Realizar 7 campañas macro de Seguridad Vial
- Atender el 100% Estudios Técnicos (Estudios de Tránsito - Planes de Manejo de Tránsito - Planes Estratégicos de Seguridad Vial)
- Implementar el 30% del Plan Distrital de Seguridad Vial para motociclistas
- Formar 3100 Conductores de todo tipo de vehículo en eco-conducción.
- Realizar el 100% de la actualización del Plan Maestro de Movilidad de acuerdo a los lineamientos de modificación del P.O.T., relacionados con el componente de seguridad vial.
- Metas asociadas al proyecto estratégico 146 - Seguridad y comportamientos para la movilidad. Proyecto de Inversión 1004 - Implementación del Plan Distrital de Seguridad Vial

Adicionalmente el proceso de Seguridad Vial tiene establecidas en su POA de Gestión las siguientes metas:

- Realizar el 100% de las auditorias en Seguridad Vial programadas en la vigencia.
- Realizar 2 informes estadísticos en seguridad vial.
- Realizar 2 seguimientos a los lineamientos a nivel conceptual y metodológicos de los cursos de infractores.
- Realizar el 100% de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia por la Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito.

 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 lo cual se evidencia que se acogieron las recomendaciones efectuadas a través del Auditoria SIG vigencia 2017 en relación a incluir indicadores relacionados con los lineamientos a nivel conceptual y metodológicos de los cursos de infractores, observados en las metas de gestión y se da cumplimiento a lo dispuesto en la ISO 9001:2015 Requisito 9.1.

De acuerdo con la información de Ejecución Presupuestal se observa que, con relación a *Formar 600.000 personas en temas de seguridad vial*, en términos del cuatrienio se encuentra pendiente de ejecutar el 61.8% por lo cual se recomienda adelantar las gestiones pertinentes que permitan dar cumplimiento a la meta presupuestal establecida.

En cuanto a la meta de formar 3.100 conductores de todo tipo de vehículos en eco-conducción se observó que falta por cumplir en el cuatrienio el 97.5%, por lo cual se ratifica la recomendación anterior.

7. SALIDAS NO CONFORMES

Se evidenciaron debilidades en el conocimiento del Procedimiento para la Identificación, Tratamiento y Seguimiento de las Salidas No Conformes según el procedimiento (PE01-PR08 Versión 4.0)

De acuerdo a la verificación realizada se observó que las salidas no conformes están relacionadas con aspectos de forma de las comunicaciones enviadas por el proceso en cumplimiento de los procedimientos establecidos; sin embargo, la identificación de las mismas no incorpora otros criterios que pueden afectar la conformidad o no de los productos y servicios del proceso.

Adicionalmente el control de las salidas no conformes se hace a través de un formato en Excel, sin codificación, ubicado en la carpeta compartida del proceso, el cual no hace parte de los Documentos SIG aprobados. Aleatoriamente se escogió un número de oficio para su verificación en el archivo de Excel, el cual no apareció relacionado. (Oficio SDM-DSVCT-205154-17).

8. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De acuerdo a la verificación realizada al Informe Mecanismos de Medición Secretaria Distrital de Movilidad – Primer Trimestre 2018, se observa que el proceso SEGURIDAD VIAL tiene una calificación promedio del 97,83% así:

PROCESO	TRÁMITE Y SERVICIO	UNIVERSO	MUESTRA REALIZADA	RESULTADO DE SATISFACCIÓN
SEGURIDAD VIAL	ASESORÍAS DEMANDA Y ATENCIÓN	6	Censal	98,00%
	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	16	Censal	97,00%
	ASESORÍA PLANES ESTRATÉGICOS	20	Censal	98,50%

Fuente: Informe Mecanismos de Medición Secretaria Distrital de Movilidad – Primer Trimestre 2018

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

9. PQR'S

Al realizar la verificación de las PQRSD en el aplicativo de Correspondencia, se evidenció que mes a mes existe más de un documento contestado "*fuera del tiempo*", para lo cual el proceso ha realizado solicitudes a Gestión Administrativa, con el fin de cambiar los términos de respuesta a los radicados de los POT y PESV, los cuales por sus características tienen mayor plazo para ser atendidos.

No obstante, lo anterior, el proceso remitió para su evaluación PMP por autocontrol a la OCI a través de memorando SDM-DCVCT-84150-2018, toda vez que se materializó el riesgo relacionado con la contestación fuera de términos de ley.

El equipo auditor evidenció que en el Aplicativo de Correspondencia algunos de los auditados responden los documentos, sin embargo, no llevan a cabo la gestión de archivarlos, lo que genera reprocesos en el subsistema de gestión documental.

Por otra parte, se verificó en el aplicativo del SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) una muestra aleatoria escogida por el equipo auditor, evidenciándose:

- Con relación a los radicados 201262018, 286112018, 980252018, 591102018, 731272018, 533312018, 930772018, 2783012017) las respuestas se han realizado dentro de los términos establecidos.
- Con relación a los radicados 2633022017 y 2520172017 se observó que se finalizaron con un día extemporaneidad.

10. PLANES DE MEJORAMIENTO:

Se observó que el proceso no cuenta con hallazgos identificados en el Plan de Mejoramiento Institucional.

En el Plan de Mejoramiento Por Proceso se observaron 2 hallazgos, con 2 dos acciones cada uno. De la verificación realizada se evidenció que sólo hay abiertas 3 acciones, las cuales tienen fecha de cumplimiento en junio de 2018 y que corresponden a:

- Informar a la Oficina Asesora de Planeación y a la Subsecretaria de Gestión Corporativa las acciones desarrolladas por la Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del tránsito, las cuales le competen a otras dependencias, para que se tenga en cuenta en el rediseño institucional de la entidad.
- Concertar con la Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Control y Vigilancia, Dirección de Servicio al Ciudadano, Subsecretaria de Gestión Corporativa, de Política Sectorial y de Servicios de Movilidad la acción desarrollada por la Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del tránsito, respecto al cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 567 de 2006 artículo 15 literal e), j), k), l) y hacer seguimiento a su implementación.
- Actualizar, publicar y socializar la Tabla de Retención Documental de la Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito y organizar el archivo de acuerdo a las TRD.

 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	

Se recomienda adelantar las gestiones pertinentes con el objeto de dar cumplimiento dentro de los términos establecidos.

11. PROCEDIMIENTOS

11.1 PM02-PR03 – SEGUIMIENTO PLANES ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD VIAL

Se revisó el procedimiento que inicia con la consulta de la base de datos de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial (PESV), observándose:

- No se identifica la actividad posterior al retiro del aval al PESV de una empresa dentro de los lineamientos y/o Políticas de Operación o el flujograma del procedimiento. Sin embargo, se evidenció que en el caso específico del retiro del aval de Metrobus, se remitió a través de memorando SDM-DSVCT- 86767-18 a la Subdirección de Investigaciones de Transporte Público el informe correspondiente.
- No se observa continuidad en el ciclo de ejecución de la actividad 16 en el flujograma, toda vez que no se identifica que sucede cuando se aprueba el informe y concepto de visita de seguimiento o se presentan observaciones para que se subsanen las inconsistencias encontradas.
- No se evidencia que medidas se adoptan cuando la empresa a la cual se le retira el aval del PESV no es una empresa de transporte público.
- No se observan lineamientos o políticas claras relacionadas con el cumplimiento de las visitas de seguimiento, cuando las empresas no acceden a la realización de las mismas, circunstancia que implica el incumplimiento de los términos establecidos en el procedimiento, tal como se evidenció con la empresa Transmilenio S.A. la cual no ha permitido la realización de la segunda visita.
- No se identifica si existe una priorización en relación al seguimiento que debe realizarse a las empresas que, por su connotación, representan un mayor impacto para la ciudad en materia de seguridad vial.

11.2. PM02-PR05 – ATENCIÓN A SOLICITUDES PEDAGÓGICAS EN SEGURIDAD VIAL

Se revisó el procedimiento que inicia con la recepción de la solicitud de atenciones pedagógicas en seguridad vial, y se observó que:

- Después de la actividad "11. Remitir la programación de la actividad pedagógica en seguridad vial", si existe una verificación de que haya sido recibida por el solicitante; sin embargo, no se encuentra documentado en el procedimiento.
- Las evidencias fotográficas que dan cuenta del cumplimiento de la realización del paso "13. Realizar actividades pedagógicas en seguridad vial", son un punto de control establecido de manera proactiva, que no se encuentra documentado en el procedimiento.

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

11.3. PM02-PR06 – DISEÑO DE LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS PARA LOS CURSOS POR INFRACCIONES A LAS NORMAS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.

Se revisó el procedimiento que inicia con la realización de la matriz DOFA para analizar el desarrollo y pertinencia de los contenidos y metodología del curso para infractores de las normas de tránsito y transporte, y se observó que:

- La Matriz DOFA, a que hace referencia la actividad 1 del flujograma, no se encuentra identificada dentro de la documentación del procedimiento.
- No se evidenció seguimiento semestral de la Matriz DOFA, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4. LINEAMIENTOS Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN, viñeta 6. *"El profesional del proceso de Seguridad vial, realizará seguimiento de autocontrol semestral a los lineamientos conceptuales y metodológicos de los cursos por infracciones a las normas de tránsito y transporte..."*.
- No se evidenció cual es la *"Encuesta de validación del protocolo e instructivo 02 para los cursos de pedagogía por infracción a las normas de tránsito y transporte"*.
- No es claro cómo se lleva a cabo el seguimiento al desarrollo de los cursos por infracciones a las normas de tránsito y transporte, establecido dentro de los lineamientos y/o políticas de operación, correspondiente a la actividad 9 del flujograma.
- No se evidenció como se lleva a cabo la prueba piloto de la implementación de los lineamientos.
- No se evidenció cual es la carpeta compartida, que se menciona en los recursos digitales con los que cuenta el proceso.
- No se evidenció información documentada de los lineamientos para los cursos, realizado por el equipo de pedagogos que los diseñaron.

RESULTADOS

1. NO CONFORMIDAD No. 01

a. Situación o condición observada

Debilidades en la actualización, control y aplicación de los Documentos SIG:

Caracterización:

- No se define de manera clara el alcance del proceso.
- Se incluye los requisitos relacionados con el MECI 2014 y no se incluyen todos los relacionados con la norma técnica ISO 9001:2015.
- Se incluye los relacionados en el Listado Maestro de Documentos, el cual se encuentra derogado en el SIG.

Tablas de Retención Documental:

- La TRD aplicada en por el proceso no corresponde a la publicada y aprobada.

 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	

- Debilidades en la organización documental (no todas las cajas identifican las fechas extremas y las carpetas verificadas no todas contaban con la Hoja de Control ni se encontraban debidamente foliadas). Y documentos del año 2015 archivados en A-Z (PESV)

VALORACIÓN DE LA RESPUESTA:

Una vez analizada la respuesta del informe preliminar, suministrada por el Proceso Seguridad Vial mediante correo electrónico de fecha 24/05/2018, donde solicita:

OBSERVACIONES DSV

Situación observada "La TRD aplicada por el proceso no corresponde a la publicada y aprobada".

Respuesta: "El proceso de seguridad vial realizo las mesas de trabajo con la Subdirección Administrativa, así mismo el comité interno de archivo de la SDM aprobó las tablas de retención documental de la Dirección de Seguridad y Comportamiento del Tránsito.

Para la aprobación de las tablas de retención documental depende de la gestión de la Subdirección Administrativa con el Archivo de Bogotá que a la fecha se encuentra en observaciones y ajustes.

Adicionalmente se propone realizar una reunión entre la Subdirección Administrativa, la Oficina de Control Interno y el Equipo Operativo, con el fin de revisar la situación presentada y tomar las medidas pertinentes con la publicación de las Tablas de Retención Documental ya que la mayoría de los procesos tienen la misma situación".

Respuesta Equipo Auditor:

De acuerdo a lo expuesto por el proceso, el equipo Auditor aclara que la No Conformidad hace referencia a "Debilidades en la actualización, control y aplicación de los Documentos SIG", que incluye entre otros temas, la aplicación de TRD por el proceso, aprobadas por la entidad, sin ser convalidadas aún por el Archivo Distrital. Es importante señalar que, si bien se evidencia la gestión que realiza la entidad en aras obtener la aprobación de la actualización de las TRD de las diferentes dependencias ante el Archivo Distrital, no se evidencia que las mismas hayan sido aprobadas por este ente; con lo cual se estaría incumpliendo lo establecido en la Circular 03 de 2015 Numeral 7, Literal c, en el cual se establece "(...) su implementación sólo podrá llevarse a cabo una vez expedido el acto administrativo y cumplido el proceso de convalidación, o cuando se haya presentado silencio administrativo positivo (...)".

Sin embargo y tal como se indica en la observación recibida, por considerarse un tema institucional se precisa que puntualmente las TRD serán objeto de identificación como tema relevante en el informe consolidado del ejercicio de auditorías SIG de la presente vigencia, con el fin de que la entidad implemente las acciones tendientes a subsanar las inconsistencias que pueda estar generando esta situación.

En consecuencia, el equipo auditor ratifica lo observado y mantiene lo señalado en el Numeral 2. de la No Conformidad NC 01.

 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	

Finalmente, es pertinente aclarar que el plan de mejoramiento a realizar por parte del proceso debe estar dirigido a mitigar los demás aspectos señalados en la No conformidad y no lo relacionado con las TRD, teniendo en cuenta que en la actualidad tiene una acción referente al mismo tema.

Matriz de Cumplimiento Legal:

- No se cumple con lo dispuesto en el numeral 4. Lineamientos y/o políticas de operación del PE01-PR05 "Procedimiento Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión".
- La matriz no incluye todas las normas aplicables al proceso y relaciona normas derogadas.

Glosario:

- No se encuentra actualizado.

Salidas No Conformes:

- Se evidenciaron debilidades en el conocimiento del Procedimiento para la Identificación, Tratamiento y Seguimiento de las Salidas No Conformes (PE01-PR08 Versión 4.0)
- Se están utilizando formatos que no hacen parte de los Documentos SIG aprobados en el Proceso.

PQRS:

- No se lleva a cabo la gestión de archivar los radicados dentro del aplicativo de Correspondencia.
- El riesgo de responder fuera de los términos de ley se materializó.

b. Evidencias

- Listas de verificación aplicadas.
- Observación in situ.
- Revisión de la intranet.
- Oficio SDM-DSVCT-76392-18: Se menciona el Decreto 596 de 2007, el cual no aparece en la Matriz de lo legal del proceso.
- Oficio SDM-DSVCT-88270-18: Se menciona el Decreto 2851 de 2014 pero en la matriz de lo legal el año para esta norma aparece 2013.

c. Criterio afectado

Norma ISO 9001:2015:

Numeral	Descripción
4.1	Comprensión de la Organización y de su contexto: La no identificación clara del alcance del proceso, evidencia una debilidad en la determinación de las situaciones internas que son pertinentes para alcanzar el propósito del mismo y que puede llegar a afectar la capacidad para lograr los resultados previstos
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: No se determina en su totalidad las partes interesadas que son pertinentes en el proceso.
5.3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización: La no tener establecido claramente hasta dónde va el proceso no es posible asegurar está generando y proporcionando las salidas previstas.

 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	

6.2.2.	Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos: Si bien la caracterización del proceso identifica que se va a hacer, que recursos se requieren, quien es el responsable y como se evalúan los resultados, no se identifica cuando se finaliza el proceso
7.5.3	Control de la Información Documentada: La desactualización de las TRD y las debilidades en la organización documental evidencian oportunidades de mejora en el control de la información documentada.
8.7	Control de las Salidas No conformes: por cuanto se presentan debilidades en la identificación de las salidas no conformes lo que no permite asegurar el control.

Procedimientos SDM:

Numeral	Descripción
PA01-PR08	Procedimiento Tablas de Retención Documental Cumplimiento parcial de lo establecido en el comentario de actividad 11 que indica: los archivos de gestión se organizan por parte de los funcionarios y contratistas de cada dependencia.
PA01-PR08-IN01	Instructivo organización de archivos de gestión: aplicación parcial del instructivo.

2. NO CONFORMIDAD No. 02.

a. Situación o condición observada

- Se evidencian debilidades en el cumplimiento del procedimiento PM02-PR03 – SEGUIMIENTO PLANES ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD VIAL relacionadas con la secuencia de las actividades, la documentación de la información y la no identificación de lineamientos o políticas claras para la ejecución del procedimiento, de acuerdo a lo señalado en el acápite anterior.

b. Evidencias

- Listas de verificación aplicadas.
- Observación in situ.
- Revisión de la intranet.
- Memorando SDM-DSVCT- 86767-18

c. Criterio afectado

Lo anterior, no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo establecido en la norma "ISO 9001:2015" Numeral 7.5.3.1 "La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que: literal a) esté disponible y **sea idónea para su uso**, donde y cuando se necesite:"

 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	

3. NO CONFORMIDAD No. 03

a. Situación o condición observada

- Se observó que en el procedimiento PM02-PR06 – DISEÑO DE LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS PARA LOS CURSOS POR INFRACCIONES A LAS NORMAS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE, no se están desarrollando todos los puntos de control que se tienen definidos. No se cuenta con las evidencias de los seguimientos que allí se mencionan y no se conserva la información documentada de los lineamientos para los cursos que garantice la transferencia de conocimientos al interior del proceso.

b. Evidencias

- Listas de verificación aplicadas.
- Observación in situ.
- Revisión de la intranet.

c. Criterio afectado

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento de la ISO 90012015 en los numerales:

- 7.1.6 Conocimientos de la organización:** *"La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.... Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas".*
- 8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.**

4. OBSERVACIÓN No. 01

a. Situación evidencia

El procedimiento PM02-PR05 – ATENCIÓN A SOLICITUDES PEDAGÓGICAS EN SEGURIDAD VIAL, se cumple de manera general; no obstante, lo anterior se evidenció que el equipo de trabajo implementó de manera proactiva, puntos de control que no se encuentran documentados en el procedimiento.

b. Evidencias

- Listas de verificación aplicadas.
- Observación in situ.
- Revisión de la intranet.

	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 permite evidenciar un cumplimiento parcial de la ISO 90012:015 en el numeral 8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.

5. OBSERVACIÓN No. 02

a. Situación evidencia

- Se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con las condiciones físicas laborales, específicamente en algunos puestos de trabajo, los cuales no cumplen los requerimientos exigidos por la ARL; los elementos de seguridad (guantes, tapabocas) de los funcionarios responsables de las labores de archivo y los que realizan trabajo de campo (cascos, botas) situación que origina que se recargue el trabajo en las personas que sí los tienen.
- Durante todo el proceso de auditoría, y de acuerdo a la muestra establecida para aplicar las listas de verificación, se comprobó que el equipo de cómputo en el que desarrolla las actividades uno de los auditados es demasiado lento y tiene problemas con el internet. No fue posible acceder a la página web de la SDM y la intranet presentó fallas y demoras permanentes.

b. Evidencias

- Listas de verificación aplicadas.
- Observación in situ.
- Entrevistas.

c. Criterio afectado

Lo anterior permite evidenciar un cumplimiento parcial de la ISO 90012015 en los siguientes numerales:

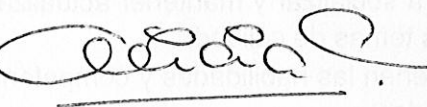
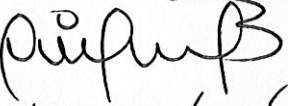
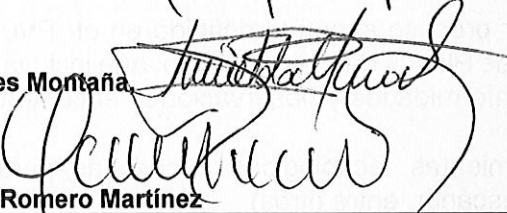
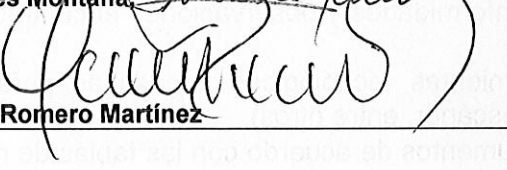
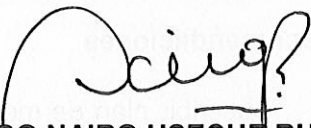
- **7.1.3 Infraestructura** La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. NOTA La infraestructura puede incluir: a) edificios y servicios asociados; b) equipo, incluyendo hardware y software; c) recursos de transporte; d) tecnologías de la información y la comunicación.
- **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.** La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.

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

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA	
- Fortalezas - Se destaca la apropiación que ha realizado la Dirección del Proceso, con el objeto de brindar los espacios para socializar los temas relacionados con el SIG - Apropiación de los servidores de la Dirección con los temas relacionados con el SIG. - El liderazgo del Gestor de Calidad, para socializar y mantener actualizados a los integrantes del equipo de trabajo del proceso sobre los temas de calidad. - Los servidores vinculados al proceso tienen las habilidades y competencias para el desarrollo de cada uno de sus procedimientos auditados.	
- Recomendaciones - Suscribir plan de mejoramiento por proceso según lo definido en el PV01-PR04 Procedimiento para la Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento, que incluya acciones que permitan eliminar la causa raíz de las no conformidades y observaciones encontradas, de acuerdo con lo expuesto. - Suministrar los recursos y herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de las actividades del proceso. (intranet, escáner, entre otros) - Organizar apropiadamente los documentos de acuerdo con las tablas de retención documental – TRD y normatividad vigente relacionada. - Realizar seguimiento a las competencias de los servidores públicos de acuerdo con las actividades asignadas. - Realizar ajustes a los procedimientos, de acuerdo con las actividades que se llevan a cabo y que no se encuentran claramente identificadas en estos. - Coordinar con los aplicativos de correspondencia, la asignación correcta en cuanto a tiempos de respuesta para cada uno de los documentos que se asignen al proceso y verificar que todos los documentos que tengan respuesta, también sean archivados en el aplicativo de correspondencia de cada uno de los servidores que se les asignan documentos. - Fortalecer los temas relacionados con el Código de ética, salidas no conformes, Planes de Mejoramiento que permitan dar cumplimiento de la manera integral los requisitos de la ISO 9001:2015 - Eliminar los documentos SIG que no se encuentren vigentes en el sistema (Plan de calidad). - Incluir dentro del procedimiento PM02-PR03 el envío del informe del seguimiento a través de correo electrónico, con el fin de garantizar el conocimiento oportuno por parte de la empresa solicitante. - Priorizar los seguimientos de acuerdo a la tipología de las empresas y su impacto para la ciudad en materia de seguridad vial, con el fin de evitar posibles sanciones en los procesos vinculados con este tipo de actividades.	
- Anexos: Plan de auditoría 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	

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
Alicia Cárdenas 	
Deicy Astrid Beltrán Ángel, 	
Imelda Morales Montaña, 	
Maria Janeth Romero Martínez 	
	 DIEGO NAIRO USECHE RUEDA Jefe Oficina de Control Interno