

 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: 8 de junio de 2018

Proceso auditado:	Gestión de transporte e infraestructura
Dependencia auditada:	Dirección de transporte e infraestructura y Dirección de estudios sectoriales y de servicios
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	Ingrid Johanna Portilla Galindo y Adriana Ruth Iza Certuche
Equipo auditor:	Yully Ma. Otálora R. Neyfi R. Martínez Lury Jazmín Fandiño H. Rosa Amparo Quintana V.

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 de Transporte e Infraestructura 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 procedimientos: 1. PM01-PR04 Procedimiento para la elaboración de conceptos e informes. V 1,0 de 19-05-2015. 2. PM01-PR05 Procedimiento para la elaborar estudios sectoriales en materia de transporte público, privado y no motorizado y su infraestructura, V 4,0 de 06-12-2016. 3. PM01-PR08 Procedimiento concepto técnico sobre la viabilidad de habilitar un espacio para cargue y/o descargue de vehículos de transporte de carga. V 1,0 de 14-08-2015. * 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.

 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)
En la revisión de las Tablas de Retención documental se evidenció desactualización en los subtemas; adicionalmente no se encontró la aplicación total de la tabla de retención y por último no se contemplan los productos generados en este proceso, por tal razón los profesionales que realizan los conceptos e informes no cuentan con un lugar, determinado para el archivo de los mismos, por lo cual proceden simplemente a almacenarlos en un cajón tal como se describe en el capítulo B del desarrollo de la auditoría.	NC
En atención a la revisión de los PQRS recibidos por el aplicativo de correspondencia se observa que a marzo del 2018 se encuentran pendientes por contestar 81 de la DTI y 9 de la DESS; al revisarlos se puede confirmar que no se requiere respuesta, hay un lineamiento establecido en PM05-PR01 que no se está cumpliendo, debido a que tienen 5 días después de la publicación para informar que pasó con cada uno de los requerimientos y no se evidencia esa retroalimentación al área encargada.	O
En atención a la revisión de los documentos SIG del proceso se observa que aún se encuentra publicado el producto no conforme, si bien remitieron para su actualización a la Oficina Asesora de Planeación no se encuentra publicado.	O
Al revisar el contenido y aplicación de los documentos del SIG del proceso, se observa que los procedimientos PM01-PR04, PM01-PR05 y PM01-PR08 requieren actualizaciones de acuerdo a las necesidades del proceso, tal como se describe en el capítulo B del desarrollo de la auditoría.	O
Total, Hallazgos: No conformidades: 1 y Observaciones: 3	

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
Capítulo A 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 Gestión de Transporte e Infraestructura, los cuales se encuentran publicados en la intranet de la SDM, con base en el análisis realizado por el equipo auditor a los documentos antes relacionados, los criterios normativos, legales y organizacionales del proceso, se estructuró el plan de auditoría siendo remitido a los líderes del proceso el 16/05/2018, posteriormente se elaboraron las listas de verificación.
Llevándose a cabo la auditoria de la siguiente manera: • Reunión de apertura: La cual se realizó el día martes 23 de mayo de 2018, a las 9:00 horas, donde asistieron la Directora de Transporte e Infraestructura, la Directora de Estudios Sectoriales

 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	

y de Servicios (E), los cuales asistieron en compañía de los profesionales de los equipos operativos pertenecientes al proceso auditado; a quienes se les presentó al equipo auditor y se explicó el plan de auditoria. De igual forma se confirmaron las fechas y horas, así como el personal responsable de atender a los auditores; acto seguido se resolvieron las inquietudes frente a la metodología a seguir en el ejercicio auditor.

- **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.
- **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:
 - PM01-PR04 Procedimiento para la elaboración de conceptos e informes. V 1,0 de 19-05-2015. La revisión y verificación se realizó.
 - PM01-PR05 Procedimiento para la elaborar estudios sectoriales en materia de transporte público, privado y no motorizado y su infraestructura, V 4,0 de 06-12-2016. La revisión y verificación se realizó.
 - PM01-PR08 Procedimiento concepto técnico sobre la viabilidad de habilitar un espacio para cargue y/o descargue de vehículos de transporte de carga. V 1,0 de 14-08-2015. La revisión y verificación se realizó.
- **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 una confiabilidad del 90%, con el fin de verificar y evaluar los conocimientos sobre el Proceso, Plataforma Estratégica y Sistema Integrado de Gestión.
- **Revisión de documentos del SIG y TRD:** Para determinar el cumplimiento de las normas archivísticas por los delegados para el manejo del archivo.
- **Revisión y verificación de PQRSD y aplicativo de correspondencia.**
- **Revisión y verificación de la matriz de cumplimiento de lo legal, glosario, planes de mejoramiento (Institucional y por procesos, Revisión y verificación de las salidas no conformes y mapas de riesgos).**
- **Elaboración del informe preliminar.**

Capítulo B

En la revisión de los documentos que hacen parte del Proceso de Transporte e Infraestructura, se evidenciaron las siguientes situaciones, así:

PM01-PR04 Procedimiento para la elaboración de conceptos e informes. V 1,0 de 19-05-2015. 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, evidenciando lo siguiente:

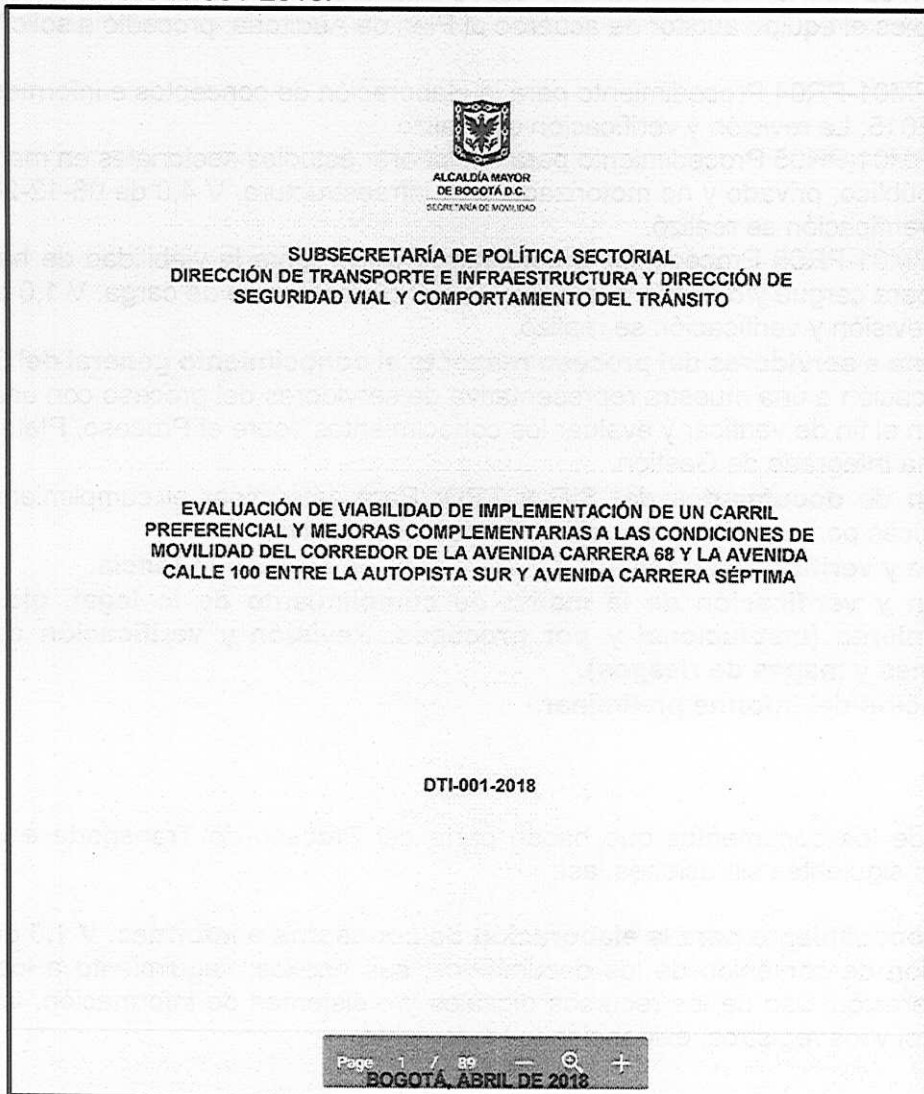
- En cumplimiento al objetivo establecido en la caracterización del proceso de Gestión de Transporte e Infraestructura, se emiten conceptos e informes, los cuales son valiosos para la toma de decisiones, sin embargo no se contemplan los productos generados en este

9

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

procedimiento en la tabla de retención documental, por tal razón, los profesionales que realizan los conceptos e informes no cuentan con un lugar determinado para el archivo de los mismos, por lo cual proceden simplemente a almacenarlos en un cajón, sin aplicar las normas archivísticas establecidas, para la conservación de los archivos de gestión.

- Este procedimiento cuenta con un instructivo para la presentación del concepto y/o informe PM01-PR04-IN01 el cual tienen como objetivo estandarizar la forma de presentación de los documentos producto de los estudios, conceptos y/o informes presentados en el proceso de Gestión de Transporte e infraestructura, sin embargo, este instructivo no se toma en cuenta para la elaboración de algunos conceptos, es el caso, del concepto o informe identificado con la referencia DTI-001-2018.



- En este documento no se contemplan títulos establecidos en el instructivo, como son: Planteamiento del problema y Diagnóstico, entre otros, es posible que la información se consigne

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

en el concepto con otro nombre, tal es el caso de **Diagnóstico** el cual se identifica como **Caracterización**, título que no se contempla en el instructivo, el título **Planteamiento del Problema** no se identifica en el concepto, al consultar a los profesionales ellos explican que este se encuentra incluido dentro de la Justificación.

- En la revisión de las actividades del procedimiento **PM01-PR04 Procedimiento para la elaboración de conceptos e informes. V 1,0 de 19-05-2015**, se evidenció que no contempla Recursos digitales y/o sistemas de información que se utilizan para la elaboración de conceptos, como son:
 - SIGAT
 - SIMUR
 - VISSIN
 - ARGIS

Adicionalmente en las actividades No. 5, 10 y 14 no se contempla en el sistema de información a GOOGLE APPS, puesto que los conceptos en alguna oportunidad no se remiten con oficio sino por correo.

PM01-PR05 Procedimiento para la elaborar estudios sectoriales en materia de transporte público, privado y no motorizado y su infraestructura, V 4,0 de 06-12-2016. 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, evidenciándose:

- Que el desarrollo del procedimiento se realiza de acuerdo a lo estipulado.
- No se evidencia la utilización del Formato PM01-PR05-F02 documento de estudios sectoriales en materia de transporte público, privado y no motorizado y su infraestructura. versión 2,0 de 12-12-2016.doc, si bien en el desarrollo del estudio cumplen con las etapas propuestas, no va en la plantilla establecida de acuerdo al procedimiento.
- Se relaciona en el cuerpo del procedimiento aún 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.

PM01-PR08 Procedimiento concepto técnico sobre la viabilidad de habilitar un espacio para cargue y/o descargue de vehículos de transporte de carga. V 1,0 de 14-08-2015. 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:

- Dentro del procedimiento se tiene establecido el uso del formato PE01-PR08-F02 para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme, pero no se tiene establecido un canal para realizar la recepción de las observaciones relacionadas con los conceptos. Es importante mencionar que en el cuerpo del procedimiento aún se encuentra 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.

 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	

- Dentro del flujograma del procedimiento no se identifica en qué momento se realizará la verificación de los productos y/o servicios no conformes; ahora salidas no conformes.
- En los oficios enviados se menciona un enlace para ello, que se encuentra habilitado, pero no se encuentra anotado dentro del documento. El auditado indica que cuenta con otros medios para la recepción de las mismas tales como oficios remitidos a la entidad y asignados por medio del aplicativo de correspondencia y por el aplicativo de SDQS del distrito.
- Actualmente realizan el control de solicitudes a la dependencia por medio del aplicativo "Smart Sheet", este no se encuentra documentado en el procedimiento y tampoco permite analizar qué solicitudes específicas se han recepcionado.

SEGUIMIENTO A LOS MAPAS DE RIESGOS: El proceso de Gestión de Transporte e Infraestructura tiene identificado siete (7) riesgos de gestión los cuales no se han materializado.

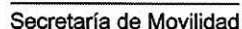
MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL: Se evidenció que se encuentra actualizada.

GLOSARIO: Se evidenció que se encuentra actualizado.

PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: El proceso remitió la actualización a la oficina asesora de planeación el pasado 10 de abril de 2018; no se actualizó de acuerdo al Procedimiento *PE01-PR05 Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión*, que establece "No se publicarán actualizaciones de documentos un mes antes de inicio de las Auditorías Internas de Calidad, para lo cual se tomará la información del Programa de Anual de Auditorías Internas aprobado y publicado en la Intranet. La única excepción son los requerimientos especiales realizados por los procesos, los cuales tendrán que ser justificados por el líder del proceso, previa concertación con el jefe de la OCI, y radicación en la OAP mediante correo electrónico o memorando".

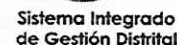
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: La verificación se realizó, observándose desactualización, toda vez que hay subtemas que no se están utilizando y errores en la identificación como los siguientes:

- En la revisión de la información consignada en la tabla de retención documental, se evidenció que en la serie documental 830 40 4 CONCEPTOS se encuentra relacionada con el Procedimiento PR09, procedimiento que no existe con esa numeración.
- En la revisión de la serie documental 830 40 5 CONCEPTOS TECNICOS PARA HABILITACION DE ZONAS DE CARGUE Y DESCARGUE, se encuentra relacionada con el procedimiento PR 07 PM01-PR07 Procedimiento para establecer la factibilidad técnica de ciclorrutas en calzada versión 2,0 de 16-05-2017, debe relacionarse con el procedimiento PM01-PR08 PROCEDIMIENTO CONCEPTO TÉCNICO SOBRE LA VIABILIDAD DE HABILITAR UN ESPACIO PARA CARGUE Y/O DESCARGUE DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE CARGA. VERSIÓN 1,0 DE 14-08-2015.PDF
- En la revisión de la serie documental 830 40 10 CONCEPTOS TÉCNICOS SOBRE RESTRICCIÓN DE TRÁFICO DE VEHÍCULOS PESADOS se encuentra relacionada con el procedimiento PR 08.
- En la revisión de la serie documental 830 75 3 ESTUDIOS DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA VIAL se encuentra relacionado con el procedimiento PR 02 M01-PR02 PROCEDIMIENTO CONCEPTO TÉCNICO DEFINICIÓN DE ZONAS AMARILLAS EN VÍA VERSIÓN 2,0 DE 16-05-2017.PDF



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-PR02-F06

VERSIÓN 6.0

- Se procedió a realizar la verificación de la Tabla de Retención Documental de la Oficina de Dirección de Transporte e Infraestructura, encontrando que tanto las carpetas y cajas tienen registrada correctamente la numeración establecida, se cumple con las formalidades archivísticas establecidas en el procedimiento de elaboración e implementación de tablas de retención documental PA01-PR08- y el Instructivo PA01-PR08-IN01 emitido por la Subdirección Administrativa.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-PR02-F06

VERSIÓN 6.0

**Sistema Integrado
de Gestión Distrital**

[illegible][illegible]

- En la Dirección de Estudios Sectoriales y Servicios, no se encuentra su aplicación total, se observa que tienen identificada una carpeta como PQRS y ese subtema no existe; esos oficios deben estar archivados de acuerdo a temática. En cuanto a la aplicación se evidencia que, si bien tienen herramientas de correspondencia donde se pueden ubicar los radicados fácilmente en una carpeta compartida, están debidamente foliados y diligenciado el inventario; los tienen archivados en una subseries que no está establecida en la tabla de retención documental y deberían estar archivados por tema, ejemplo comunicación oficial de citación a reunión.



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



Sistema Integrado
de Gestión Distrital

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD			
REGION	CODIGO	NOMBRE	
REGION	200	Subsecretaría de Planeación	
REGION	520	Dirección de Estructura Organizativa	
PQRS			
Desde	408	Hasta	609
Inicial	23-02-18	Final	16-03-18
3 DE			
DEPÓSITO	ESTANTE	ENTREPAÑO	CAJA
			1
Conservación Total	Eliminación	Medios Tecnológicos	Selección

CÓDIGO			SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		RETENCION		DISPOSICION FINAL				PROCEDIMIENTOS
Dependencia	Serie	Subserie	Proceso	Procedimiento	Archivo Central	Archivo Central	CT	E	MT	S	
520	10		ACTAS								Ley 594 de 2005, art. 22 y Decreto distrital 173 de 2004, art. 30. Acuerdo 39 AGN de 2002 art. 1 y Acuerdo 004 de 2013 art. 15. Evidencia de la toma de decisiones de entidades del gobierno distrital en torno a la problemática del transporte de carga en Bogotá. Conservación total. Una vez terminado el tiempo de retención en la entidad, será transferida al Archivo de Bogotá en su totalidad.
520	10	21	Actas del Observatorio de Transporte de Carga		PM 04		5	15	X		
			Comunicación oficial de citación a reunión								
			Acta								
			Listado de asistencia								
			Anexos								

SEGUIMIENTO DE PQRS Y APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA: en el seguimiento se identifica que por correspondencia tienen documentos pendientes a marzo, se revisaron los radicados y no requieren respuesta, sin embargo, no están cumpliendo con la obligación del procedimiento transversal PM01-PR01 Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRS en la Secretaría Distrital de Movilidad, que establece *"Remitir a la Dirección de Servicio al Ciudadano, la información actualizada de los requerimientos pendientes por respuesta y/o por actualizar en el aplicativo de correspondencia y/o en el"*

 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	

SDQS, cinco días después de publicada la información en la intranet con el fin de que el responsable de la DSC actualice la información trimestralmente en PM05-PR01-F05"

PQRSD A MARZO 2018				
DEPENDENCIA	Suma de REQUERIMIENTOS ASIGNADOS CORRESPONDENCIA	Suma de REQUERIMIENTOS PENDIENTES EN CORRESPONDENCIA	Suma de REQUERIMIENTOS ASIGNADOS SDQS	Suma de REQUERIMIENTOS PENDIENTES EN SDQS
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	88	9	78	0
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	429	81	108	0

MECANISMOS DE MEDICIÓN: se están realizando las encuestas de percepción frente a los conceptos técnicos emitidos obtuvieron en la última medición el 100%, es importante socializar los resultados con el proceso; en entrevista se identificó que no conocen los resultados ni donde se encuentran publicados.

RESULTADOS
NO CONFORMIDAD No. 1. Se renombra como Observación No. 3 a. Situación o condición observada. Al revisar el contenido y aplicación de los documentos del SIG del proceso, se observa: en el PM01-PR04 procedimiento para la elaboración de conceptos e informes- V 1,0 de 19-05-2015, PM01-PR05 Procedimiento para la elaborar estudios sectoriales en materia de transporte público, privado y motorizado y su infraestructura, V 4,0 de 06-12-2016 y PM01-PR08 Procedimiento concepto técnico sobre la viabilidad de habilitar un espacio para cargue y/o descargue de vehículos de transporte de carga. V 1,0 de 14-08-2015, requieren actualizaciones de acuerdo a las necesidades del proceso, 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. 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 <u>adecuada para su uso</u>, dónde y cuándo 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	

Observación del proceso de Gestión de Transporte e Infraestructura

PM01-PR04 Procedimiento para la elaboración de conceptos e informes. Se realizará el análisis de la disposición de los documentos en la TRD, orientación que se solicitará a la dependencia competente del tema, dado que fue la Subdirección Administrativa quién realizó la revisión documental del proceso y de las dependencias en sí, resultado que se puede consultar en la versión 02 de la TRD, la cual ha sido aprobada por Comité interno de la SDM, y se espera la aprobación del Consejo Nacional de Archivo. No obstante, se aclara que está circunstancia no altera la producción de los estudios y en la TRD versión 01, se encuentra la serie 075 denominada "estudios", donde se disponen los estudios de transporte e infraestructura desarrollados por la dependencia. Así mismo, estos estudios tienen dos años en el archivo de gestión para su consulta.

Frente al uso adecuado de los formatos y la actualización de sistemas de información, el proceso acoge la recomendación como oportunidad de mejora, no obstante, esto no ha determinado riesgos frente al desarrollo del proceso.

Se acepta la solicitud del proceso teniendo en cuenta que la utilización de los formatos no afecta el servicio que presta este proceso y queda renombrada como Observación No. 3

PM01-PR05 Procedimiento para la elaborar estudios sectoriales en materia de transporte público, privado y no motorizado y su infraestructura. Como lo evidenció la auditoria, se realiza de acuerdo a lo estipulado.

Frente a la afirmación que *"No se evidencia la utilización del Formato PM01-PR05-F02"*; se determina que el estudio cumple con el contenido propuesto por el citado formato, razón por la cual no existe riesgo de no generar el resultado esperado, por lo que no afecta la prestación del servicio, ni el producto final.

Así mismo, una vez verificado el procedimiento **PE01-PR05 Procedimiento de control de documentos del sistema integrado de gestión. Versión 10,0 de 19-07-2017**, se puede establecer que este no da un lineamiento claro sobre la utilización del encabezado o no, o si por el contrario trataba de hacer cumplir con el contenido propuesto, que es la raíz de la evidencia del auditor.

Finalmente, se observa que los estudios se realizan cumpliendo con el PM01-PR05-IN02 Instructivo para la presentación del documento de estudios sectoriales en materia de transporte público, privado y no motorizado y su infraestructura. versión 2,0 de 06-12-2016. Se solicita evaluar la calificación de No Conformidad a Observación dado que no afecta la prestación del servicio y se enmarca en la forma de presentar el estudio y no el contenido mismo.

En cuanto a la actualización de los procedimientos que cuentan con la referencia del producto no conforme, la auditoría identificó que el proceso ha generado el cambio, el cual se realizará por parte de la OAP una vez culminen las auditorías.

 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	

Lo anterior se solicita basados en la norma ISO 9001:2015, en cuanto a que actualmente cumple con los requisitos de la norma, en cuanto a la identificación y descripción, el formato y los medios de soporte y la revisión y aprobación. Aceptamos la oportunidad de mejorar nuestros procedimientos, en el marco de la mejora continua, por lo que esperamos se determine como una observación.

NO CONFORMIDAD No. 2.

Se renombra como No conformidad No. 1

a. Situación o condición observada.

En la revisión de las Tablas de Retención documental se evidenció desactualización en los subtemas, adicionalmente no se encontró la aplicación total de la tabla de retención y por último no se contemplan los productos generados en este procedimiento, por tal razón los profesionales que realizan los conceptos e informes no cuentan con un lugar, determinado para el archivo de los mismos, por lo cual proceden simplemente a almacenarlos en un cajón tal como se describe en el literal B del desarrollo de la auditoria.

b. Evidencias.

Revisión en las TRD, por parte de los auditores tal como se describe en el literal B del desarrollo de la auditoria.

c. Criterio afectado.

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo dispuesto en el Procedimiento de elaboración e implementación de Tablas de Retención Documental, código PA01-PR08, V: 4.0, numeral 4 *"Lineamientos y/o políticas de operación", que dice "Las TRD deben ser revisadas y actualizadas periódicamente y obligatoriamente cuando se registren cambios estructurales y / o funcionales que las afecten. En la actualización se seguirá el mismo procedimiento establecido para su elaboración"*. Así mismo, con la ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.1 Control de la Información Documentada.

Observación del proceso de Gestión de Transporte e Infraestructura

Se solicita la revisión por parte de la auditoría de este hallazgo, dado que la responsabilidad y lineamientos dados son de la Subdirección Administrativa, haciendo incurrir a las dependencias en un incumplimiento generalizado dada la aplicación de la versión 02, sin que la misma fuese subida en el Subsistema de Gestión Documental.

No se acepta la observación debido a que no hay evidencias de la solicitud de modificación de la TRD a la Subdirección Administrativa por parte de la Dirección de Estudios Sectoriales y de Servicios.

OBSERVACIÓN No. 1.

a. Situación o condición observada.

 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	

En atención a la revisión de los PQRS recibidos por el aplicativo de correspondencia se observa que a marzo del 2018 se encuentran pendientes por contestar 81 de la DTI y 9 de la DESS; al revisarlos se puede confirmar que no se requiere respuesta, pero hay un lineamiento establecido que no se está cumpliendo debido a que tienen 5 días después de la publicación para informar, que pasó con cada uno de los requerimientos y no se evidencia esa retroalimentación al área encargada.

b. Evidencias.

Análisis realizado al aplicativo y a las responsabilidades de las dependencias, por parte de los auditores.

d. Criterio afectado.

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo dispuesto en el PM05-PR01 Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRS de la secretaría distrital de movilidad. Versión 6,0 de 30-08-2017.PDF, numeral 3 "responsabilidades generales" Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina: que dice *"Remitir a la Dirección de Servicio al Ciudadano, la información actualizada de los requerimientos pendientes por respuesta y/o por actualizar en el aplicativo de correspondencia y/o en el SDQS, cinco días después de publicada la información en la intranet con el fin de que el responsable de la DSC actualice la información trimestralmente en PM05-PR01-F05"*.

Ni con el numeral 4.4.2. literal b) *"Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado"*

OBSERVACIÓN No. 2.

a. Situación o condición observada.

En atención a la revisión de los documentos SIG del proceso se observa que aún se encuentra publicado el producto no conforme, si bien remitieron para su actualización a la Oficina Asesora de Planeación no se encuentra publicado.

b. Evidencias.

Revisión realizada por parte de los auditores

 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	

 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL	 La Ombudsman	 BIBLIOTECA DIGITAL	 SIMUR
Proceso de Gestión Transporte e Infraestructura PM01			
Caracterización de Proceso			
Identificación de Partes Interesadas y Caracterización de Trámites y Servicios			
Glosario			
Mapa de Riesgos			
Matriz de Cumplimiento Legal			
Plan Operativo Anual			
Producto y/o Servicio No Conforme			

e. Criterio afectado.

Se relaciona en los documentos del proceso la palabra **“producto y/o servicio 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 proceso se encuentra desactualizado.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Fortalezas:

- ❖ Implementación del procedimiento transversal de mecanismos de medición de percepción de los usuarios, el cual permite al proceso retroalimentación del servicio prestado.
- ❖ Los servidores públicos del proceso, demostraron siempre disposición en la atención a la auditoría y a las diferentes recomendaciones realizadas por el equipo auditor.
- ❖ Actitud proactiva e interesada sobre el desarrollo de la auditoría por parte de los líderes del proceso y su equipo de trabajo.
- ❖ Conocimiento del Sistema Integrado de Gestión por parte de los Jefes y Servidores del proceso.

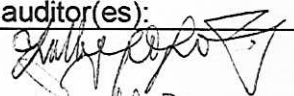
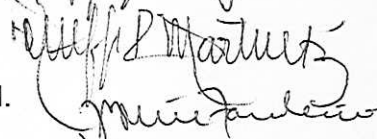
- Recomendaciones

- ❖ Reprogramar las acciones de plan de mejoramiento por proceso antes de su vencimiento.
- ❖ Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción.
- ❖ En la intranet se encuentra publicado doble vez los procedimientos del proceso, solicitar el ajuste.
- ❖ Realizar ajustes a los procedimientos, de acuerdo con las actividades que se llevan a cabo y que no se encuentran claramente identificadas en estos.

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

- ❖ Coordinar con los aplicativos de correspondencia, la asignación correcta en cuento 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.
- ❖ 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.

- Anexos: N/A

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma
Yully Ma. Otálora R. 	Diego Nairo Useche Rueda
Neyfi R. Martínez 	
Lury Jazmín Fandiño H. 	Jefe Oficina de Control Interno
Rosa Amparo Quintana V. 	

2