

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

Fecha de Emisión del Informe: 13-05-2022

Procesos auditados:	PA01 - Gestión Administrativa, PA02 - Gestión del Talento Humano, PA03 - Gestión Financiera, PA04 - Gestión de TICS, PA05 - Gestión Jurídica, PE01 - Direccionamiento Estratégico, PE02 - Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, PM04 - Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía, PV01 - Control y Evaluación de la gestión, PV02 - Control Disciplinario
Dependencias auditadas:	Subdirección Administrativa, Dirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Dirección de Contratación, Oficina Asesora de Planeación Institucional, Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Disciplinario.
Nombres de los responsables del proceso / dependencia auditada:	Neyfi Rubiela Martínez Guata (E), Ana María Corredor, Vladimiro Alberto Estrada, Jady Marina Pérez Cruz, Johana Paola Restrepo Sierra, Julieth Rojas Betancour, Andrés Fabian Contento Muñoz, Alejandra Rojas Posada, Alba Enidia Villamil Muñoz, Guetty Caycedo Caycedo
Equipo auditor:	Mónica Martínez Burgos, Fabian Gordillo Buitrago, Jeimmy Lizeth Enciso García, Salvador Beltrán Salas, María Cristina González Galindo, Eduardo Rincón Neira, Yaqueline Mateus Galeano, Luz Dary Guerrero Tibatá, Samir Andrés Parra Morales, Liliana Sofia Navas Pineda, Iván Darío Benavides Turizo, Faber Herney Guavita Ocampo, Adriana Lucia Rodríguez Fonseca, Johanna Andrea Cendales Mora
Fechas de Ejecución de la Auditoria:	09-05-2022 al 18-05-2022
Objetivo de la auditoría	Verificar la conformidad de los requisitos propios de la entidad, los legales y los de la norma NTC ISO 9001:2015, el mantenimiento y eficacia de los mismos; así como la mejora del sistema de gestión de la Calidad.
Alcance de la Auditoría:	Diseño y prestación del servicio de Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad. Sedes Calle 13, Suba, Fontibón, 20 Julio, Américas y Paloquemao. Se auditará el periodo comprendido entre el 28 de abril de 2021 y el 30 de abril de 2022. No aplicabilidad del numeral 7.1.5.2
Criterios de la Auditoría:	Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, Resolución MINTRANSPORTE 11355 de 2020 y procedimientos propios de la Entidad
Declaración del Auditor o Equipo Auditor.	En el desarrollo de la presente auditoría, el auditor o equipo de auditoría no fue sujeto de presiones indebidas, no presentó ningún tipo de impedimento que afectara su objetividad, actuó con el debido cuidado profesional y bajo los principios éticos y reglas de conducta del estatuto de auditoría.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

RESUMEN EJECUTIVO

Tipo de Hallazgo	Cantidad
No conformidad	04
Observación	00
Oportunidad de mejora	09
Total	13

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

- Se revisaron y analizaron, los documentos relacionados con los procesos de:
PA01 - Gestión Administrativa, PA02 - Gestión del Talento Humano, PA03 - Gestión Financiera, PA04 - Gestión de TICS, PA05 - Gestión Jurídica, PE01 - Direccionamiento Estratégico, PE02 - Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, PM04 - Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía, PV01 - Control y Evaluación de la gestión, PV02 - Control Disciplinario; se estructuró el plan de auditoría y se remitió a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, para su correspondiente revisión y aprobación. Y así mismo ser enviado a los dueños de los procesos.
- Se seleccionaron para ser auditados los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015 y la Resolución 11355 de 2020, así:
 - PA01 - Gestión Administrativa - Numerales 6.1, 6.3, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.5, 9.1.3 y 10.3
 - Resolución 11355
 - PA02 - Gestión del Talento Humano - Numerales 5.3, 6.1, 6.3, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5, 9.1.3 y 10.3 - Resolución 11355.
 - PA03 - Gestión Financiera - Numerales 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.5, 9.1.3 y 10.3 - Resolución 11355
 - PA04 - Gestión de TICS - Numerales 5.1.2, 6.1.1., 6.1.2, 6.3, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 8.5.3, 8.5.6, 9.1.3 y 10.3 - Resolución 11355
 - PA05 - Gestión Jurídica - Numerales 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2.1, 8.2.2, 8.4, 9.1.3 y 10.3 - Resolución 11355
 - PE01 - Direccionamiento Estratégico - Numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4., 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1, 9.3 y 10.3 - Resolución 11355
 - PE02 - Comunicaciones y Cultura para la Movilidad - Numerales 6.1.1., 6.1.2, 6.3, 7.1.6, 7.4, 7.5, 9.1.3 y 10.3
 - PM04 - Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía - Numerales 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.3.2 y 10.3 - Resolución 11355
 - PV01 - Control y Evaluación de la gestión - Numerales 4.4, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1, 9.2 y 10
 - PV02 - Control Disciplinario - Numerales 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1.3 y 10.3
- Reunión de apertura:** Se realizó el 9 de mayo de 2022, con la asistencia de los Líderes de los procesos, en donde se presentó el Equipo Auditor, se enunció el objetivo, alcance y criterios de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

auditoría, se confirmó itinerario, se reiteró que la auditoría debería ser atendida por los dueños del proceso y se resolvieron inquietudes frente a la metodología del ejercicio de auditoría.

- **Reuniones de Retroalimentación:** Se realizaron las reuniones de lo evidenciado diariamente en el ejercicio de la auditoría.
- **Elaboración y revisión del Informe Preliminar:** Con base en las situaciones observadas y las evidencias recolectadas por el equipo auditor, se estructuró el informe preliminar el cual fue revisado por el Jefe de la OAPI antes de su presentación en la reunión de cierre de la auditoría.

RESULTADOS

Se procedió a hacer la revisión en cada proceso teniendo en cuenta los involucrados en el tema de Cursos Pedagógicos por Infracciones a las Normas de Tránsito - CPINT, así:

NO CONFORMIDADES:

No Conformidad No.01

Descripción del Hallazgo:

En el Proceso de Gestión Administrativa se evidenció el uso de formatos obsoletos, toda vez que hay registros del formato PA01-PR13-F04 Matriz de requerimientos versión 1.0, diligenciados con fecha 28 de octubre y 11 de noviembre de 2021, sin embargo, este fue eliminado de la intranet y no es un documento disponible desde el 11 de noviembre de 2020, afectando lo descrito en el numeral 7.5.3.2 literal C de la norma ISO 9001:2015 y el Procedimiento PE01-PR04 Control de documentos del Sistema Integrado de Gestión Distrital bajo estándar MIPG, ocasionando el uso de documentos obsoletos o eliminados del Sistema de Gestión.

a. Situación o condición observada.

En el Proceso de Gestión Administrativa se evidenció el uso de formatos obsoletos.

b. Criterio afectado.

Afectando lo descrito en el numeral 7.5.3.2 literal C de la norma ISO 9001:2015

c. Causa.

Se encontraron registros del formato PA01-PR13-F04 Matriz de requerimientos versión 1.0, diligenciados con fechas 28 de octubre y 11 de noviembre de 2021, sin embargo, este fue eliminado de la intranet y no es un documento disponible.

d. Consecuencias o efectos.

Uso de documentos obsoletos o eliminados del Sistema de Gestión.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

Causal de materialización del riesgo de gestión 4: *Posibilidad de afectación reputacional por posibles requerimientos de entes de control y de los procesos internos de la entidad debido a la gestión del control documental del sistema de gestión de calidad fuera de los requisitos procedimentales.*

No Conformidad No.02

Descripción del Hallazgo:

Al indagar por los métodos de validación de identidad implementados en los salones de cursos pedagógicos, el proceso de Gestión Administrativa refiere que el tema es manejado directamente por la OTIC y DAC, desde el proceso se realizó la adecuación de los puntos de conexión requeridos para el funcionamiento del sistema (punto de red y toma regulada), sin embargo, no se evidenció el registro de solicitud o requerimiento de esta adecuación. El profesional indica que sobre esta solicitud no se tomó el respectivo registro debido a la premura en la adecuación requerida, siendo un incumplimiento en lo establecido en el procedimiento PA01-PR13 en lo referente a las responsabilidades del profesional de administrativa respecto al tratamiento de los requerimientos y al numeral 7.5.3.2 literal D de la norma ISO 9001:2015, ocasionando dificultades para realizar la trazabilidad en los registros de los mantenimientos realizados respecto a los solicitados.

a. Situación o condición observada.

Al indagar por los métodos de validación de Identidad implementados en los salones de cursos pedagógicos, el proceso de Gestión Administrativa refiere que el tema es manejado directamente por la OTIC y DAC, desde el proceso se realizó la adecuación de los puntos de conexión requeridos para el funcionamiento del sistema (punto de red y toma regulada).

b. Criterio afectado.

Incumplimiento al numeral 7.5.3.2 literal D de la norma ISO 9001:2015.

c. Causa.

No se evidenció el registro de solicitud o requerimiento de esta adecuación.

d. Consecuencias o efectos.

Ocasionando dificultades para realizar la trazabilidad en los registros de los mantenimientos realizados respecto a los solicitados.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

Al no contar con la totalidad de los registros de las solicitudes de adecuación o mantenimiento, no es posible determinar si todos los requerimientos realizados a la dependencia han sido atendidos en los términos y condiciones solicitadas, por lo cual no es posible detectar la eficacia del proceso respecto de una de sus funciones como lo es el mantenimiento de la infraestructura y lo establecido en Proyecto de Inversión 7568 - Meta 6 "Mejorar el 60% de la infraestructura física de la SDM".

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

No Conformidad No. 03

Descripción del Hallazgo:

En el proceso de Direccionamiento Estratégico PE01 se evidenció: El documento “*Procesos y Documentos Secretaría Distrital de Movilidad*” publicado en la web (<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/procesos-y-procedimientos>) y formato “*PE01-PR04-F07 Control de Documentos*” se encuentran desactualizados, en atención a que en la última versión de estos documentos se encuentran vigentes los instructivos PA02-IN01, PA02-IN02 y PA02-IN03 eliminados entre 2019 y 2020, incumpliendo el numeral 7.5.3.2 literal c) de la norma ISO 9001:2015 Control de información documentada. Al no tener actualizados los documentos del SGC, dificulta la toma de decisiones por parte de los responsables, se puede incurrir en fallas de cumplimiento, planificación e implementación eficaz del SGC para la operación y control, generando la materialización de los riesgos asociados.

a. Situación o condición observada.

En el proceso de Direccionamiento Estratégico PE01 se evidenció: El documento “*Procesos y Documentos Secretaría Distrital de Movilidad*” publicado en la web (<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/procesos-y-procedimientos>) y formato “*PE01-PR04-F07 Control de Documentos*” se encuentran desactualizados, en atención a que en la última versión de estos documentos se encuentran vigentes los instructivos PA02-IN01, PA02-IN02 y PA02-IN03 eliminados entre 2019 y 2020.

b. Criterio afectado.

Incumpliendo el numeral 7.5.3.2 literal c) de la norma ISO 9001:2015.

c. Causa.

Al no tener actualizados los documentos del SGC, dificulta la toma de decisiones por parte de los responsables

d. Consecuencias o efectos.

Incurrir en fallas de cumplimiento, planificación e implementación eficaz del SGC para la operación y control, generando la materialización de los riesgos asociados.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

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

Riesgo 4 del Proceso de Direccionamiento Estratégico: “*Posibilidad de afectación reputacional por posibles requerimientos de entes de control y de los procesos internos de la entidad debido a la gestión del control documental del sistema de gestión de calidad fuera de los requisitos procedimentales*”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

No Conformidad No. 04

Descripción del Hallazgo:

En el Proceso Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía, al realizar la revisión del PM04-IN03 Gestión y operación de los centros de servicios de movilidad versión 1.0 del 08/02/2022 se presenta desconocimiento del documento por parte del Líder del Proceso y su Equipo de Trabajo. Presentando incumplimiento del numeral 7.1.6 Conocimiento de la Organización de la Norma ISO 9001:2015. La falta de conocimiento y socialización de los documentos dentro del proceso dificulta realizar controles eficaces y seguimiento a la gestión, por lo que se puede incurrir en fallas de incumplimiento de norma, legales y/o de la Entidad y entorpecer la planificación en la prestación del servicio.

a. Situación o condición observada.

En el Proceso Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía, al realizar la revisión del PM04-IN03 Gestión y operación de los centros de servicios de movilidad versión 1.0 del 08/02/2022 se presenta desconocimiento del documento por parte del Líder del Proceso y su Equipo de Trabajo.

b. Criterio afectado.

Incumplimiento del numeral 7.1.6 de la Norma ISO 9001:2015.

c. Causa.

La falta de conocimiento y socialización de los documentos dentro del proceso dificulta realizar controles eficaces y seguimiento a la gestión.

d. Consecuencias o efectos.

Se puede incurrir en fallas de incumplimiento de norma, legales y/o de la Entidad y entorpecer la planificación en la prestación del servicio.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

Al no tener conocimientos de los documentos implementados donde se definen los lineamientos que se deben cumplir dentro del Proceso, puede ocasionar ineficiencia en el seguimiento a los controles establecidos y la medición de la gestión por lo que puede entorpecer la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Fortalecer los documentos del sistema de gestión de calidad en los procesos auditados en lo referente a:
 - En el Manual específico de funciones y competencias laborales publicado en la intranet (<https://www.movilidadbogota.gov.co/intranet/node/1010>) los actos administrativos por los cuales se modifica este documento se encuentran desactualizados, en atención a que no se encuentran publicadas las Resoluciones 171775 de 2021 y 29129 de 2022 de conformidad con las publicaciones realizadas en la página web (https://www.movilidadbogota.gov.co/web/Funciones_deberes).

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

- Revisión y actualización de las responsabilidades y roles de los documentos que se encuentran implementados en el Proceso Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía y socialización de los mismos con los colaboradores del Proceso.
- En el Proceso Gestión Administrativa, el registro de lista de verificación Instalaciones PA01-PR13-F03 de octubre - noviembre del año 2021 no está debidamente diligenciado, lo que no permite identificar la fecha de atención y realización de los requerimientos, aunque sí se puede evidenciar que fueron asignados por parte del Subdirector Administrativo para su atención, por lo cual no es posible detectar la eficacia del proceso respecto de una de sus funciones como lo es el mantenimiento de la infraestructura.

Por otro lado, los informes de obra del contratista dan cuenta de los mantenimientos realizados, no es posible identificar cuáles de estos corresponden a las observaciones encontradas en los seguimientos bimestrales a la infraestructura de los salones de cursos pedagógicos, y cuáles corresponden a requerimientos generales realizados en las Instalaciones de la SDM, lo que impide la trazabilidad del proceso.

- Actualización de los documentos del Proceso Gestión TICs con los respectivos conectores que debe contener el flujograma para mayor claridad en la secuencia de las actividades.

Así mismo, se debe concertar entre los responsables de todos los procesos de Apoyo a la Gestión la actualización de documentos en la intranet y en la página web de la entidad, dado que se presentan diferencias en las publicaciones de la información divulgada en cada medio. De igual manera, mantener actualizados los links de acceso a la información que se encuentran referenciados dentro de los documentos implementados.

- Se considera importante que el Proceso Comunicaciones y Cultura para la Movilidad incluya en el procedimiento “Publicación de información en los sitios WEB de la SDM” - PE02-PR02 y en el “Plan estratégico de comunicaciones y cultura para la movilidad” la responsabilidad y política que implique sin lugar a discusión, la obligación de cada uno de los responsables de los procesos y jefes de las dependencias de la Entidad, de validar la vigencia u obsolescencia de la información publicada, con una periodicidad determinada.
- Se considera importante que el Proceso Control Disciplinario dentro del procedimiento PV02-PR01 – Procedimiento disciplinario versión 3.0 del 24 de marzo de 2022 del proceso PV-02 – Control disciplinario, se incluye un flujograma para describir el paso a paso de las actividades de la función disciplinaria que se llevan a cabo; acción que se puede adelantar sin apartarse de las consideraciones metodológicas y normativas vigentes que rigen al proceso. Así mismo, es importante realizar la verificación de la caracterización con el fin de validar las entradas, actividades y salidas del Proceso.
- El Proceso de Gestión Jurídica debe verificar el PA05-PR21 Procedimiento de contratos de prestación de servicios con el fin de identificar los respectivos puntos de control.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

2. Se determinaron las siguientes oportunidades de mejora para el Proceso de Gestión de Talento Humano:
 - Documentar la planificación de cambios que puedan generar consecuencias potenciales en el Sistema de Gestión de Calidad.
 - Reforzar el diligenciamiento de los Planes Operativos Anuales, en relación con la documentación de soluciones en cuanto se presenten retrasos en el cumplimiento de las metas.
3. En el Proceso Gestión TICS es pertinente la capacitación al Equipo Técnico de Calidad para contar con un mejor conocimiento en temas del Sistema de Gestión de Calidad bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
4. En el Proceso de Direccionamiento Estratégico es importante fortalecer la socialización del procedimiento PE01-PR08 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA en relación con la planificación de cambios a fin de que se realicen de manera controlada y se tomen las acciones necesarias para subsanar cualquier efecto adverso y el PE01-PR04 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO ESTÁNDAR MIPG asociado con las responsabilidades de los diferentes roles dentro del SGC en cuanto a las actualizaciones de documentos en la intranet, página web y/o Manual del MIPG, según corresponda.
5. Para el Proceso Comunicaciones y Cultura para la Movilidad se determinaron las siguientes oportunidades de mejora:
 - Registrar la fecha de producción en noticieros y demás publicaciones internas y externas para otorgar certeza en la vigencia u obsolescencia de la información.
 - En coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Dirección de Inteligencia para la Movilidad y demás dependencias que se considere pertinentes, diseñar y establecer herramientas tecnológicas y estrategias de depuración de la información obsoleta y/o redundante que permanece anidada en las plataformas de comunicación interna y externa de la Secretaría Distrital de Movilidad restando confiabilidad en la información publicada.
6. En el Proceso de Control y Evaluación de la Gestión, se considera importante:
 - En el marco de lo establecido en el numeral 9.1 de la Norma Técnica ISO 9001:2015, con base en el Análisis y evaluación de “la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades” (numeral 9.1.3 Literal e), considerando el levantamiento reiterativo continuo o discontinuo de hallazgos, es pertinente que desde el Proceso PV01 - Control y Evaluación de la Gestión en cumplimiento de sus competencias y su rol de apoyo a los diferentes procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad, se generen mediante métodos, herramientas de control y análisis de información, una estrategia tal como banco de experiencias y/o lecciones

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

aprendidas con base en los hallazgos configurados por diferentes fuentes, en especial los entes de control y que se encuentren o no en los planes de mejoramiento suscritos.

Los resultados que se generen de esta acción serán un insumo para el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCÍ para que suministre los lineamientos orientados a facilitar en la Secretaría la toma de decisiones, fortalecer la operación de los procesos y promover la mejora continua, en particular orientados a eliminar dichas reiteraciones.

7. El Proceso Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía debe reforzar:

- Las capacitaciones para los instructores, en temas relacionados a la metodología para la realización de capacitaciones de cursos pedagógicos y habilidades para transmitir la información.
- Mejorar las ayudas tecnológicas en las aulas como el Video beam en CADE Suba, micrófonos para los instructores de cursos pedagógicos en las aulas que todavía no tienen esta herramienta.
- El Proceso Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía debe verificar la interrelación con los diferentes procesos de la Entidad con el fin de conocer los cambios y aplicación de estrategias que se implementan y afectan directamente en la prestación del servicio de cursos pedagógicos.

8. Al revisar los procedimientos del proceso de Gestión Financiera PA03, se evidenció:

- El mecanismo de pago descrito por el auditado no se encuentra documentado o no corresponde con la información que está publicada en el procedimiento PA03-PR09, así mismo, el procedimiento hace referencia al uso del aplicativo OPGET el cual en la actualidad no está en funcionamiento.
- El formato PA03-PR09-F01-lista de verificación a documentos soporte para pago a terceros, no contempla la totalidad de requisitos para la presentación de la primera cuenta de cobro persona natural y/o Persona Jurídica (certificado de afiliación a salud y pensión PN, copia de la resolución de la facturación PJ), al igual que tampoco establece los requisitos para presentación cuentas de adición o prórroga de contratos, y ante su incumplimiento se constituye en causal de devolución de la cuenta de cobro.
- Se evidenció la publicación y disposición de documentos obsoletos en la intranet debido a que el formato PA03-PR08-F02 formato solicitud de anulación CDP y CRP tiene tanto la versión vigente como la anterior a disposición para registro en el mismo documento, ocasionando confusión en el diligenciamiento de este.

9. En el Proceso Gestión Administrativa, no se identificó un mecanismo para registrar las solicitudes de mantenimientos por lo que no se puede realizarse una correcta trazabilidad, así mismo tampoco

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

es posible determinar si se han atendido la totalidad de requerimientos pues muchos llegan por correo electrónico lo que dificulta el adecuado seguimiento y atención.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

a) Fortalezas.

- Para el Proceso de Gestión Administrativa se identificaron las siguientes fortalezas:
 - La líder del Proceso demuestra dominio y conocimiento de los procedimientos a cargo, así mismo, apropiación en el manejo de mapas de riesgos, identifica fácilmente riesgos y describe ampliamente como los controles mitigan los riesgos identificados. Así mismo, conoce los objetivos y la forma de medirlos, los indicadores presentados reportan cumplimiento al 100%.
 - Se resalta la gestión respecto a la planeación y ejecución de los mantenimientos, especialmente lo relacionado a la Infraestructura de los salones de cursos pedagógicos.
 - Se cuenta con mecanismos adecuados para verificar la entrega de los mantenimientos realizados por parte del contratista.
- Por parte del Proceso Gestión de Talento Humano:
 - Disposición y oportunidad de respuesta por parte del equipo auditado del Proceso.
 - El equipo de trabajo tiene conocimiento del proceso, generalidades del SGC, metas e indicadores a su cargo, planes institucionales y normatividad vigente y aplicable al proceso.
 - Se evidenció un adecuado control y monitoreo a los riesgos y planes de mejoramiento del proceso.
 - Fortalece las herramientas de capacitación mediante los módulos de inducción y reintroducción a planta y socialización a contratistas.
 - Se evidencia la socialización interna de los documentos actualizados, creados y/o eliminados por parte del equipo técnico de calidad.
 - Se realiza seguimiento y control a las evaluaciones de gestión de los instructores de planta provisional de la entidad vigencia 2021.
- Como fortalezas para el Proceso Gestión Financiera, el equipo auditor encontró:
 - El Líder del Proceso conoce y describe de manera amplia y suficiente las funciones de la Subdirección y su relación con los demás procesos del MIPG; adicionalmente maneja el mapa

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

de riesgos e identifica y describe sus riesgos tanto en gestión como en corrupción e identifica fácilmente los documentos del proceso en la intranet.

4. El equipo auditor evidencio para los Procesos Gestión TICs y Gestión Jurídica las siguientes fortalezas:

- Se evidencia un gran liderazgo por parte del responsable del Proceso como también un buen conocimiento de su proceso y los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, que conlleva a que el equipo de trabajo y la persona responsable de las actividades del proceso sean conscientes de la importancia de las Auditorías internas.
- El Líder del proceso y su equipo de trabajo tienen buen conocimiento de los Mapas de Riesgos de Gestión, Corrupción y de Soborno; identifica los controles y los responsables para su gestión, a la fecha el proceso no ha materializado ningún riesgo. Actualmente el Proceso está gestionando y adelantando acciones respecto a los hallazgos de PMP, PMI y Auditoría Interna en pro de la mejora continua, por lo que se presenta buena percepción de la importancia de las auditorías internas y se tiene buena disposición para atender la actividad.

5. En el Proceso Direccionamiento Estratégico se evidenciaron las siguientes fortalezas:

- La jefe y el equipo de trabajo demuestran liderazgo, compromiso, conocimiento de los temas y orientación a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- El análisis de contexto y caracterización de partes interesadas se realiza de manera articulada y con la participación de los colaboradores de la Entidad.
- El proceso se encuentra articulado con todos los Sistemas de Gestión de la entidad que permite mejorar la planificación, administración y seguimiento a los recursos en la entidad para la toma de decisiones en cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Fortalecimiento en la implementación de la metodología de identificación, valoración, control y monitoreo de riesgos y su respectivo acompañamiento, socialización y seguimiento a los procesos.
- Seguimiento periódico a los Planes Operativos Anuales, que permite la generación de alertas frente al cumplimiento de las metas, así como la socialización de observaciones e inconsistencias identificadas.

6. Por parte del equipo auditor del Proceso Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, se registraron las siguientes fortalezas:

- Tanto el Líder del Proceso como su equipo de trabajo atienden las inquietudes y requerimientos que se les planteó durante la auditoría, de forma clara y asertiva, así mismo, demuestran compromiso con los temas propios del Proceso, conocimiento y respaldo en la apropiación de este. Así mismo, documentan la participación y acompañamiento desde lo de su competencia

para el buen desempeño de la Entidad con relación a Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito - CPINT, reconociéndose como un proceso transversal a las competencias de la Entidad.

7. El Proceso de Control y Evaluación de la Gestión presenta las siguientes fortalezas:

- El Líder del Proceso y su equipo de trabajo muestran una gran disposición para atender todos los temas relacionados con la auditoría. Así mismo, respondieron de forma asertiva, diligente y con seguridad a las inquietudes formuladas por el equipo auditor. Así mismo, cuenta con amplio conocimiento en el Sistema Integrado de Gestión bajo el estándar del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, demuestra manejo en los temas propios del Proceso, respaldo y compromiso en la apropiación de estos por parte de su equipo.
- Se evidenció el trabajo proactivo en el desarrollo de sus competencias, así como en la gestión de mejora en temas tanto a cargo del proceso como frente al resto de la Entidad desde lo de competencia.

8. Por parte del equipo auditor del Proceso Control Disciplinario se presentaron como fortalezas:

- Se tiene pleno conocimiento de su contribución a la misión, a la visión y a los objetivos estratégicos de la entidad, así mismo, se evidencia un gran liderazgo por parte de la responsable del proceso quien asesora y apoya a su equipo de trabajo.
- El proceso comprende la importancia de la mejora continua del SGC, para la cual se está trabajando en las siguientes acciones:
 - Se tiene previsto llevar la prestación del servicio de la función disciplinaria a los sitios donde se tiene contacto directo con la ciudadanía para realizar sensibilizaciones y atender las quejas directamente en la fuente, lo anterior obedece a que se ha detectado, por parte de los colaboradores del proceso, que uno de los problemas más grandes que se presentan en las quejas, es que los ciudadanos desconocen cómo y qué debe tener en cuenta para realizar una denuncia.
 - De igual manera el equipo del proceso de Control Disciplinario está trabajando con la OTIC en la creación de una herramienta tecnológica que les permita contar con información más ordenada y depurada, ya que actualmente manejan la base de datos en un Excel.
 - Por otra parte, en la entidad se está considerando dividir las etapas de primera y segunda instancia del proceso disciplinario entre varias dependencias, esta acción permitirá mejorar la función del control disciplinario.

9. El equipo auditor identificó las siguientes fortalezas en el Proceso Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

- Al realizar las vistas en los CMS Calle 13 y Paloquemao, CADE Suba y CADE 20 de Julio se encontraron las siguientes fortalezas:
- Mejoramiento de las aulas para los cursos pedagógicos en Calle 13 lo que hace que éstas sean más acogedoras y agradables para los ciudadanos.
- Se evidencia planeación y organización en el momento de la prestación del servicio (antes, durante y después).
- Los cursos se desarrollan dando cumplimiento a la Resolución 11355 de 2020 Artículo 40. “La temática debe estar orientada a dar a conocer las normas de tránsito, a sensibilizar al infractor sobre la incidencia y problemática de la accidentalidad vial a través del análisis de las estadísticas nacionales de mortalidad y morbilidad, los elementos que afectan los factores que integran la seguridad vial, tales como la vía, el vehículo y el factor humano, y debe comprender la actualización y complementación de las normas de comportamiento en el tránsito cuya transgresión es la causa del mayor porcentaje de accidentes de tránsito.”
- Aplicación de diferentes talleres en la realización del curso pedagógico.
- El Equipo de Trabajo tiene conocimiento de los controles aplicables a los diferentes mapas de riesgos que se manejan en la Entidad, así mismo a la medición de los indicadores y las actividades que se realizan en los procedimientos PM04-PR01, PM04-PR05, PM04-PR08, PM04-M01 y PM04-M01-PT02 los cuales hicieron parte de la actividad de auditoría y verificación del cumplimiento de la Norma ISO 9001; 2015 y la Resolución 11355 de 2020.

b) Conclusiones.

La auditoría se llevo a cabo dentro de lo proyectado en el Plan de Auditoría dando cumplimiento al mismo y de manera virtual y vistas presenciales al Centro de Servicio de Movilidad Calle 13 y Paloquemao y Red CADE Suba y 20 de Julio. Los procesos presentaron plena disposición para atender la Auditoría y dar respuesta a las preguntas realizadas y aportar las evidencias que se requirieron.

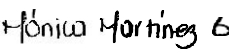
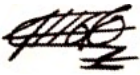
c) Anexos:

Listas de verificación aplicables

Listas de asistencia a la auditoría

Carpeta en Google drive con las evidencias solicitadas durante el ejercicio de la auditoría

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 4.0

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y Firma del responsable de la Auditoría
 Mónica Martínez  FGB  Samir Andres Parra Morales JEIMY ENCISO  Jeimy Enciso  Aduana Rodriguez  Cecilia  Liliana S. Navas P  Julieth Rojas Betancour  Julieth Rojas Betancour  Julieth Rojas Betancour  Julieth Rojas Betancour	 JULIETH ROJAS BETANCOUR Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional