

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

Fecha: 11 DE JULIO DE 2019

Proceso auditado:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - PE01; GESTIÓN TIC'S - PA04; CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN - PV01; GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - PA02; COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD - PE02; GESTIÓN ADMINISTRATIVA - PA01; CONTROL DISCIPLINARIO - PV02; GESTIÓN JURÍDICA - PA05 Y GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA - PM05.
Dependencia auditada:	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL; OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES; OFICINA DE CONTROL DE INTERNO; DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO; OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD; SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA; OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO; DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN Y DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	JULIETH ROJAS BETANCOUR ALEJANDRO FORERO GÚZMAN DIEGO NAIRO USECHE RUEDA HORTENSIA MALDONADO ANDRÉS CONTENTO MUÑOZ SONIA ALFONSO ORLANDO SALAMANCA ÁNGELICA RAMÍREZ ELIANA ROJAS
Equipo auditor:	MARÍA CRISTINA GONZÁLEZ GALINDO; DORIS CASTRO GUTIÉRREZ; NESTOR ALFONSO SÁNCHEZ TORIFIO; SALVADOR BELTRAN SALAS; CAMILO ANDRÉS ACEVEDO SANTOS; MÓNICA MARTÍNEZ BURGOS; SONIA ALEYZANDRA GAONA USCATEGUÍ; RUTH DARY BORRERO GÓMEZ; JAVIER DIAZ ACOSTA y CLAUDIA DURAN SÁNCHEZ E IMELDA MORALES (AUDITOR LÍDER).

Objetivo de la auditoría	Determinar la conformidad y mejora de los requisitos propios de la entidad, los legales y los de la NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015, así como el mantenimiento y eficacia de los mismos.
Alcance de la Auditoría:	Diseño y prestación del servicio de cursos de pedagogía por infracción a las normas de tránsito y transporte de la Secretaría Distrital de Movilidad. Sedes calle 13, Fontibón y Paloquemao. Se auditará el período comprendido entre el 01 de mayo de 2018 y el 30 de abril de 2019.
Criterios de la Auditoría:	Los requisitos de la NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015, los procedimientos, instructivos, formatos y demás registros, así como los requisitos legales aplicables al servicio de cursos de pedagogía por infracción a las normas de tránsito y transporte.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

RESUMEN EJECUTIVO

Descripción de la No Conformidad

PROCESO TALENTO HUMANO

No Conformidad 01

Se evidenció que al revisar las acciones del plan de mejoramiento por proceso se encuentra retraso e incumplimiento en las fechas establecidas. Estas acciones incumplidas tienen fecha de terminación para las vigencias 2017 y 2018, y a la fecha no han sido reprogramadas. Esto da incumplimiento al numeral 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

No Conformidad 02

Al validar como las dependencias gestionan las etapas del conocimiento adquirido por los funcionarios de buenas prácticas, experiencias y capacitaciones, los procesos GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN JURÍDICA, no evidencian cómo se mantiene ni comparte el conocimiento al grupo de trabajo, contratistas, ni a los funcionarios de la entidad. Lo que da incumplimiento al numeral 7.1.6 Gestión del Conocimiento de la Norma Técnica ISO 9001:2015 y la auditoría ICONTEC de 2018.

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

No Conformidad 03

Se evidencia que en la toma física de inventarios del año 2019 (PA01-IN01-F01) formato de inventario de bienes-toma física, no se registra los nueve (9) biométricos identificados con las placas No. 93487, 93488, 93489, 93490, 93491, 93492, 93493, 93494 y 93495, los cuales se encuentran asignados mediante formato requerimiento de almacén con fecha 16 de julio de 2018, a la Dirección de Servicio al Ciudadano – cursos pedagógicos y los cuales se encuentran en la sala de instructores de cursos pedagógicos, lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento de lo establecido en la Norma Técnica ISO 9001:2015, numeral 7.5.3.1 control de la información documentada.

No Conformidad 04

Se evidencia que las tablas de retención documental (TRD) acorde con las nuevas dependencias de la Entidad conforme al Decreto 672 de 2018, no se encuentran actualizadas, ya que las que se encuentran disponibles en el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) de la intranet, tienen Resolución No. 195 del 4 de mayo de 2016. Aunque el proceso cuenta con un plan de acción, y de acuerdo con el cronograma se tendrán actualizadas las TRD hasta diciembre de 2019. Se evidencia Incumpliendo a lo dispuesto en el artículo 14. actualización del Acuerdo 004 de 2013 del Archivo General de la Nación. Y al numeral 7.5. Información documentada de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

PROCESO GESTIÓN JURÍDICA

No Conformidad 05

Conforme a la documentación de la Plataforma Estratégica de la SDM, la reciente creada Dirección de Normatividad y Conceptos es la responsable de “actualizar la normativa que rige a la Entidad, determina su competencia y su aplicabilidad, así como aquella que produce para el desarrollo de sus funciones, tal como lo establece el anexo 1 numeral 4 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Lo anterior debe publicarse en la página WEB e INTRANET, considerando como mínimo: No. Del acto administrativo, epígrafe y vínculo respectivo para consulta.” Incluido en el procedimiento PE01-PR04 – CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO ESTÁNDAR MIPG. Se evidencia que la normatividad no se encuentra actualizada y conforme a lo dispuesto en el mencionado procedimiento. Así mismo aún permanece publicado el documento MATRIZ DE LO LEGAL, el cual fue eliminado.

PROCESO COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD

No Conformidad 06

En la revisión del procedimiento PE02-PR02 *Publicación de información en la página web e intranet de la SDM*, se evidenció que el proceso publica la información sin recibir el Formato PE02-PR02-F01 remisión de información para publicación en la página Web e Intranet de la SDM. Incumpliendo el numeral 7.5.3.2. Control de la Información Documentada de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

No Conformidad 07

Se evidencia que el Plan de Comunicaciones 2018 se encuentra desactualizado, ya que, al contar la Entidad con una nueva plataforma estratégica, esta debe ser coherente con el plan de comunicaciones vigente para el año 2019, el cual debe estar aprobado por el Comité Directivo y publicado en la página web e intranet de la SDM. Incumpliendo lo dispuesto en el numeral 7.5.2 Creación y actualización de la Norma Técnica ISO 9001:2015

PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA

No. Conformidad 08

Se evidenció mediante revisión y verificación documental de la auditoria de ICONTEC de octubre de 2018, el mapa de riesgos institucional y el PMP del proceso, el no cumplimiento de acciones frente a la oportunidad de mejora presentada por el ICONTEC, *“Contemplar en el riesgo de corrupción, la suplantación de los participantes, así como sus controles, por ejemplo con reconocimiento dactilar en la inscripción e ingreso al curso, independiente que no se tenga la plataforma en con el RUNT lo que ...”*. Incumpliendo lo estipulado en el numeral 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades Norma Técnica ISO 9001:2015.

Total, No Conformidades: 08

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA ¹

Para la realización de la auditoría y de conformidad con los lineamientos señalados por la OCI, se efectuaron las siguientes actividades:

- Se revisaron y analizaron, los documentos relacionados con los procesos de: Direccionamiento Estratégico - PE01; Gestión TIC'S - PA04; Control y Evaluación de la Gestión - PV01; Gestión del Talento Humano - PA02; Comunicaciones y Cultura para la Movilidad - PE02; Gestión Administrativa - PA01; Control Disciplinario - PV02; Gestión Jurídica - PA05 y Gestión de Trámites

¹ En este acápite se debe analizar los posibles riesgos que afecten el tema evaluado.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: PV01-IN01-F05

VERSIÓN 1.0

y Servicios para la Ciudadanía - PM05.; se estructuró el plan de auditoría y se remitió al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, 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, así: Direccionamiento Estratégico - PE01. Requisitos 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.3 y 9.3; Gestión TIC'S - PA04. Requisitos 7.1.3, 7.1.6, 8.5.3 y 8.5.6; Control y Evaluación de la Gestión - PV01. Requisitos 4.4, 6.1, 7.1.6, 7.5, 8.5.2, 8.7.2, 9.1, 9.2 y 10; Gestión del Talento Humano - PA02. Requisitos 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2 y 7.3; Comunicaciones y Cultura para la Movilidad - PE02. Requisitos 7.4, 7.1.6 y 8.5.6; Gestión Administrativa - PA01. Requisitos 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6 y 7.5.3; Control Disciplinario - PV02. Requisitos 7.1.6 y 8.5.5; Gestión Jurídica - PA05. Requisitos 7.1.6, 7.2 y 8.4.1; Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía - PM05. Requisitos 7.1.6, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 y 9.1.2.
- **Reunión de apertura:** Se realizó el 25 de junio de 2019, con la asistencia de los líderes de los procesos, en donde se presentó el equipo auditor, se enunció el objetivo, alcance y criterios de 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 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.
- **Se procedió a hacer la revisión de cada proceso:** se tuvo en cuenta los involucrados en el tema de cursos pedagógicos por infracciones a las normas de tránsito, así:

1. PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

OBSERVACIONES.

- Fortalecer el liderazgo de la alta dirección para que asegure tanto la disponibilidad de los recursos, como el logro de los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad. Para ello, se recomienda que, en complemento a las directrices impartidas desde las Secretarías de Hacienda y Planeación Distrital, Direccionamiento Estratégico imparta lineamientos institucionales que comprometan a la alta dirección a programar, cuando aplique, presupuestos recurrentes que aseguren la continuidad en la prestación de los servicios, que como el caso de los cursos pedagógicos por infracciones a las normas tránsito se definan como prioritarios para la Secretaría Distrital de Movilidad. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el literal e) del numeral 5.1.1 de la Norma Técnica ISO 9001:2015.
- Tener presente para la actualización del mapa de riesgos, las observaciones, conclusiones y recomendaciones hechas por el proceso de Control y Evaluación de la Gestión en el último informe que corresponde al cuatrimestre de enero a abril de 2019. Y actualizar la Matriz de Riesgos que aún no se actualiza con lo definido en el Decreto 672 de 2018, la Resolución 236 de 2018 y la plataforma estratégica adoptada mediante Resolución 062 de febrero 18 de 2019. Lo anterior de conformidad al numeral 6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

- La consolidación al "Plan de adecuación y sostenibilidad SIGD-MIPG 2019" publicado en versión a 28/02/2019. Como se observa en la imagen inserta, en el mismo se evidencia que para varias de las acciones allí definidas no han registrado fecha de cumplimiento.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD									
Plan de adecuación y sostenibilidad SIGD-MIPG 2019									
Versión: 1.0									
Fecha de publicación: 28/02/2019									
DIMENSIÓN en MIPG (Obligatorio)	POLÍTICA en MIPG (Obligatorio)	TRAYECTORIA DE IMPLEMENTACIÓN (Mecanismo/instrumento para desarrollar la línea p.e. plan o...)	ACCIONES	LÍDER RESPONSABLE	POA ASOCIADO PARA CUMPLIR EN 2019	PLAN DEL DEC. 612 PARA EL 2019	OBSERVACIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	
3. Gestión con Valores para Resultados	11. Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea	Plan Institucional de Participación PIP	Formular la estrategia de participación ciudadana, empleando medios electrónicos para: a. Rendición de cuentas b. Elaboración de normatividad c. Formulación de la planeación d. Formulación de políticas, programas y proyectos e. Ejecución de programas, proyectos y servicios f. Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones g. Promoción del control social y veedurías ciudadanas	Oficina de Gestión Social			Se debe incluir esta acción en el PIP		La sosteni 1. Lineam formulaci 2. Defini del IM 3. Los resp a los lineam MIPG en Fui

En consecuencia, se recomienda fortalecer el Sistema en lo pertinente a demostrar liderazgo y compromiso conforme lo define los literales f), h) e i) del numeral 5.1.1 de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✎ Es pertinente depurar, precisar y complementar los documentos relacionados con el Análisis del Contexto, incluyendo: retirar de la Intranet la Matriz PESTEL, ajustar la Matriz DOFA articulándola con el Código de Integridad, atendiendo de manera precisa a los lineamientos del *MANUAL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN* E01-M01 que derivan del MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN de la Presidencia de la República, en torno a temas sociales, de derechos humanos e identificación de prioridades institucionales, cual es el caso de los cursos pedagógicos. Así mismo, es importante que dentro de la matriz DOFA se identifiquen estrategias acordes al contexto.
- ✎ Actualizar la documentación asociada a la Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, conforme se referencia en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados del Departamento Nacional de Planeación que incluye lo señalado por ICONTEC como Oportunidad de Mejora en el Informe de Auditoría de 2018.
- ✎ Se recomienda adelantar y documentar las consultas ante las instancias pertinentes para soportar o descartar la viabilidad de posible no aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de la Norma Técnica ISO 9001:2015, para resolver la Oportunidad de Mejora señalada por ICONTEC en 2018.
- ✎ Considerando que la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad fue objeto de rediseño mediante Decreto Distrital 672 del 22 de noviembre de 2018 se requiere continuar con la revisión de toda la documentación del Sistema para que se ajuste con los nombres de las dependencias, cargos y competencias definidas en este Decreto o el que lo modifique o sustituya.
- ✎ En la revisión por la dirección no se presentaron los resultados de la auditoría externa 2018, siendo importante que sean consolidadas las conformidades y no conformidades como las opciones de mejora y de más recomendaciones registradas en todos los informes tanto de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

auditorías internas como de las externas. Dejando registro claro y detallado en las actas de manera resumida en el texto y presentaciones, pero detallada en anexos, los cuales de preferencia deben ser entregados puede ser por correo electrónico para su conocimiento y consulta previo a cada sesión, de manera que antes de finalizar sea posible la formulación clara de recomendaciones dadas como resultado de la revisión.

2. GESTION TIC'S

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✎ Se recomienda que las capacitaciones a los usuarios encargados de los cargues, actualizaciones y disposición de la información entre los sistemas SICON, RUNT y SIMIT, que están involucrados en el tema de Cursos de Pedagogía por Infracciones a la Normas de Tránsito, involucren los posibles errores que se pueden generar al realizar dichas actividades.
- ✎ Se recomienda que los responsables de la interventoría de SICON, ejerzan un seguimiento más puntual a las casuísticas que generan los errores o inconsistencias según el informe de interventoría, los cuales son: Campos de Cedula con valor cero, Placa de Vehículo Vacía, Cedula de Extranjería mayor a 6 caracteres y Valor de comparendo diferente a las tarifas.
- ✎ Se recomienda dar celeridad al programa de tratamiento de datos personales, con el ánimo de no incurrir en posibles incumplimientos normativos.
- ✎ Se recomienda desarrollar un plan institucional de recuperación ante desastres.
- ✎ Se recomienda hacer seguimiento y un plan de sensibilización para quienes manejen el archivo del proceso ya que se evidencia que, al rotular las carpetas, se están generando inconsistencias en la identificación de éstas.

3. CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

OBSERVACIONES

- Teniendo en cuenta que, en la auditoría de 2017, se evidenció que las no conformidades deben contar con un análisis de causa raíz, y que, aunque se han realizado análisis de causa raíz para algunas acciones, no se encontró la evidencia para todas en la oficina de control interno, tal como lo señala el procedimiento PV01-PR01-IN01 Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento, numeral 3. Lineamiento 5. Lo anterior de conformidad al numeral 10.2.1. literal b). de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✎ Se recomienda que, en cuanto al tema de la gestión de riesgos, la capacitación en la metodología se extienda a los dueños de procesos, ya que estos deben concientizarse de la responsabilidad en la definición de los riesgos que pueden afectar la prestación de los servicios que ofrece la Entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✕ Se recomienda complementar los procesos de inducción y reintroducción a todos los funcionarios de la SDM, con sesiones de socialización de las competencias propias de la SDM y no limitadas a aquellas definidas en el Decreto Distrital 672 del 22 de noviembre de 2018.

5. COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✕ Apropiar más los conocimientos generales del sistema integrado de gestión y MIPG al líder del proceso.
- ✕ Suministrar los lineamientos de cultura para la movilidad al proceso de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía que sirvan de insumo para el desarrollo de los cursos de pedagogía para los infractores a las normas de tránsito.

6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBSERVACIONES

- Se recomienda que, aunque se proporciona y mantiene el ambiente adecuado y necesario, se revise el sonido en las salas 1, 2 y 3 de la Calle 13. Así como las altas temperaturas (calor) en la sala de instructores, orientadores y demás personal de cursos pedagógicos. También revisar en la sala de medición de alcoholemia, las cajas desocupadas y cajas eléctricas en la pared. En la sala de Paloquemao revisar las luminarias sin funcionar. Lo anterior de conformidad a lo establecido en la Norma Técnica ISO 9001:2015, numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✕ Se determinó el seguimiento al mantenimiento de la infraestructura de los cursos pedagógicos por parte del proceso de Gestión Administrativa, mediante el reporte con formato versión 01, acta de requerimientos y soporte de los requerimientos a través de los correos electrónicos, los cuales se encuentran en carpeta gestionada por el personal a cargo. Los formatos mencionados *plan de mantenimiento infraestructura*, no se encuentran disponibles en la intranet, no cuentan con un procedimiento o instructivo que hagan parte del proceso. Por lo cual se recomienda evaluar la inclusión en el Sistema de Gestión.
- ✕ Se recomienda que se haga seguimiento a la entrega de la documentación de los meses de marzo y abril de 2019, correspondiente a cursos pedagógicos y que debe ser entregada al proceso de Gestión Administrativa.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

7. CONTROL DISCIPLINARIO

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✕ El proceso lleva un archivo compartido entre los profesionales que participan en el proceso, donde se lleva un registro de quejosos, pero este no encuentra de las tablas de retención documental del proceso y adicionalmente como soporte importante para el desarrollo de las actividades del proceso se recomienda que se tenga claridad sobre cómo se maneja la copia de seguridad, teniendo en cuenta los lineamientos de Seguridad de la información.
- ✕ Actualizar los procedimientos en el numeral 4, donde remite a la Resolución 114 de 2010, la cual fue modificada por RESOLUCIÓN 284 DE 2013.

8. GESTIÓN JURÍDICA

OBSERVACIONES

- Se evidencia debilidad en el conocimiento e interiorización de aspectos de calidad, como caracterización del proceso, determinación de actividades claves, entradas y salidas del proceso, encuestas de percepción y su aplicación en la entidad. Lo anterior de conformidad con el numeral 7.3 Toma de conciencia de Norma Técnica ISO 9001:2015.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- ✕ Se recomienda que el proceso de Gestión Jurídica, lleve un control de la numeración de las circulares y resoluciones expedidas por las diferentes áreas de la entidad, con el ánimo de que la información documentada cuente con una apropiada identificación y descripción.

9. GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA

OBSERVACIONES

- Mediante verificación estadística entregada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se evidencia un alto porcentaje de solicitudes realizadas por la ciudadanía, en forma presencial, referente a que los cursos realizados en la SDM no han sido incorporados en la plataforma de SIMIT- (Sistema de Información de Multas de Infracciones de Tránsito). Aunque se verifica a diario aleatoriamente un 10% dentro del total de asistentes, que el comparendo haya sido descargado tanto de la plataforma de la Secretaría de Movilidad como del SIMIT-, la probabilidad de no cargue del 90% es muy alta, se recomienda aumentar el muestreo. Lo anterior para dar cumplimiento el literal c) del numeral 8.2.1 Comunicación con el Cliente de la Norma Técnica ISO 9001:2015.
- Mediante observación y verificación documental, se evidenció en el desarrollo del procedimiento *PM04-PR01 cursos de pedagogía por infracción a las normas de tránsito y transporte*, que no existe un lineamiento o y/o política de operación para el tratamiento de la propiedad perteneciente a los clientes, frente a la pérdida y/o extravío del comparendo o documento de identidad. Lo

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

anterior de conformidad con el numeral 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✗ La Resolución 3204 de 2010 expedida por el Ministerio del Transporte señala en su *artículo 9. DURACIÓN Y TEMÁTICA DEL CURSO*, por tanto, se recomienda ajustar los cursos a la temática planteada en la resolución del Ministerio y al tipo de infractores, teniendo en cuenta la información de las reincidencias.
- ✗ Se recomienda verificar la pertinencia y ajustar el documento *PM04-PR01 Procedimiento de los Cursos de Pedagogía por Infracción a las Normas de Tránsito y Transporte*, así como, sus anexos delimitando su título a *-Cursos de Pedagogía por Infracción a las Normas de Tránsito-*. Considerando lo señalado en el artículo 24 de la Ley 1383 de 2010.
- ✗ Incluir nuevos controles y/o la verificación de los existentes, para evitar que las versiones publicados en la página Web de la SDM, no coincidan con las versiones compartidas en la Intranet, caso evidenciado con el Portafolio de Trámites y/o Servicios el cual en la Intranet dispone de una versión a julio de 2018, en tanto que en la página Web de la SDM se encuentra publicada otra versión a junio de 2019 (actualizada luego de la auditoría interna), no obstante, esta última aún reseña procesos correspondientes a la plataforma estratégica que fue derogada el 18 de febrero de 2019 mediante Resolución 062 por la Secretaría Distrital de Movilidad.
- ✗ Mediante la entrevista a la líder del proceso, se evidenció debilidad en el conocimiento e interpretación del Sistema de Gestión de Calidad, en cuanto a sus componentes, en especial la caracterización, mapa de procesos, política, objetivos e indicadores de gestión e inversión, como también de la plataforma estratégica, mapa de riesgos institucional e documentos inherentes del proceso y Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y POA.
- ✗ Adelantar estudios y otras gestiones orientadas a atender la demanda de instructores avalados por el Ministerio del Transporte y fomentar opciones de capacitación y actualización en los temas requeridos que beneficie a la totalidad de los instructores independiente de la forma de contratación o vinculación laboral. De acuerdo con los resultados se debe verificar la oportunidad de ajustar las fichas pertinentes a estos perfiles en el Manual de Funciones.
- ✗ Se recomienda plantear un estudio de mercado que permita ajustar la oferta con el comportamiento de la demanda del servicio de cursos de pedagogía por infracción a las normas de tránsito, incluyendo en la caracterización de los usuarios variables como ubicación y evaluar la pertinencia de eliminar la exclusividad de la sede de Fontibón para la atención a motociclistas.
- **Reunión de cierre:** Se realizó reunión de cierre el 03 de julio de 2019 en la SALA DE JUNTAS DEL DESPACHO. (Durante la misma se recordó el objetivo, alcance y criterios de auditoría y se presentaron los hallazgos de la auditoría (no conformidades y observaciones).

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Fortalezas

La jefe de la Oficina Asesora de Planeación Institucional demuestra un alto sentido de compromiso con la Secretaría y, en particular con su gestión al frente del Proceso Direccionamiento Estratégico,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

igualmente, junto con los colaboradores que la acompañaron demuestran un vasto conocimiento de la entidad, su gestión y sus necesidades frente a las cuales muestra interés en encontrar oportunidades para satisfacerlas de manera coherente con las competencias, la misión y la visión de la Entidad.

La disposición de contenidos por parte del Proceso de Direccionamiento Estratégico en la Plataforma Estratégica a través de la Intranet y la página Web, así como los archivos de gestión en los cuales vienen gestionando la revisión de insumos para la mejora continua y el seguimiento del desempeño del Subsistema de Gestión de la Calidad proporcionan evidencia del trabajo adelantado para llevar a la Secretaría a atender con satisfacción los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

La responsable del proceso de Gestión Administrativa tiene un alto grado de conocimiento de la operación de su proceso y de la entidad. Tiene identificadas las actividades claves, las entradas y las salidas del proceso. Relaciona su labor en el proceso con la visión y la misión de la entidad. Tiene pleno conocimiento de la matriz de riesgos, identifica los controles y los responsables para su gestión, a la fecha el proceso no ha materializado ningún riesgo, siendo todos sus riesgos preventivos en temas de infraestructura, gestión documental y ambientales en su mayoría.

El proceso de Gestión Jurídica aplica para la contratación de los 16 Instructores Junior y los 211 Orientadores de Servicio, la normatividad vigente. Y adicionalmente para el año 2019, se determinó un mejoramiento en la estructuración del estudio previo, en el cual se solicitan todos los requerimientos señalados en la norma de Ministerio de Transporte y adicionalmente se solicita la certificación donde el Ministerio lo avala como instructor.

El proceso de Gestión Jurídica tiene pleno conocimiento de la matriz de riesgos, identifica los controles y los responsables para su gestión, a la fecha el proceso no ha materializado ningún riesgo.

Se desataca en el proceso de Talento Humano, la implementación del rediseño institucional ampliando la planta de personal que permita a los funcionarios una mejor estabilidad laboral, una carga laboral más razonable y el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la entidad.

- Recomendaciones

En el proceso de Direccionamiento Estratégico es importante corregir el procedimiento PE01-PR05 PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES VERSIÓN 1,0 DE 18-02-2019.PDF, en cuanto a que los profesionales de la OAPI no consolidan el informe, sólo lo revisan.

En el proceso de Talento Humano se debe establecer fechas de ejecución de las actividades estimadas para el Plan de Capacitaciones.

Es importante que al interior del proceso de Gestión Administrativa se interiorice el tema relacionado con las encuestas de percepción. Así mismo el tema de gestión del conocimiento, que permita transmitir a los funcionarios o contratistas los aprendizajes adicionales que se desarrollan en la dependencia (ejemplo: las actividades implementadas en temas ambientales).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION	
	INFORME DE AUDITORÍA	
	CÓDIGO: PV01-IN01-F05	VERSIÓN 1.0

Se sugiere, al proceso de Gestión de Trámites, tal como lo recomendó ICONTEC realizar exámenes de conocimiento a los asistentes a los cursos, para contar con información estadística más actualizada y poder tomar las decisiones sobre contenidos y satisfacción del cliente

Para todos los procesos se recomienda suscribir los planes de mejoramiento según lo establecido en el procedimiento para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento, así mismo incluir acciones que permitan eliminar la causa raíz de las no conformidades.

Con relación al procedimiento que debe realizarse para la aplicación de la alcoholimetría por parte de personal de la policía de tránsito, es recomendable asegurar el conocimiento, entendimiento y aplicación por parte de los funcionarios y contratistas (instructores y orientadores), que tienen injerencia con el curso pedagógico.

- Anexos:

CD con información de evidencias presentadas por los procesos.

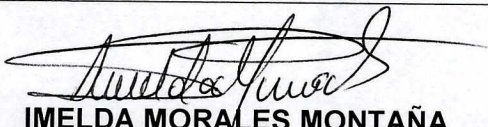
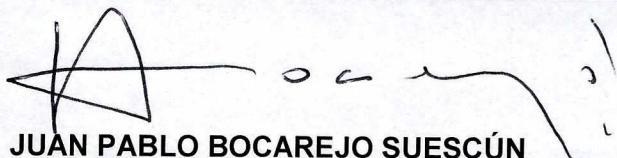
- Análisis final:

El alcance del sistema de gestión de la SDM, es apropiado frente a los requisitos que debe cumplir de acuerdo con la norma técnica ISO 9001:2015.

El sistema de gestión cumple con los requisitos aplicables y los resultados esperados, pero se identificaron oportunidades de mejora que se recomienda implementar.

Nota: Los informes en desarrollo de las auditorías deben ser:

- Precisos** (Diga lo que tiene que decir. Es conveniente ser exacto (puntual) en cada frase y en el informe completo. Su redacción debe ser sencilla, clara, ordenada, coherente y en orden de importancia).
- Concisos** (La redacción debe ser breve, pero sin omitir lo relevante, la brevedad permite mayor impacto. Se debe buscar la forma de redactar los hallazgos en forma concreta, pero sin dejar de decir lo que se tiene que decir sobre la condición (situación detectada); asimismo, se debe incluir la fuente de criterio, el criterio de auditoría).
- Objetivo** (Todos los hallazgos deben reflejar una situación real, manejada con criterios técnicos, analíticos e imparciales).
- Soportado** (Las afirmaciones, conceptos, opiniones y hallazgos, deben estar respaldados con evidencia válida, suficiente, pertinente y competente).
- Oportuno** (Debe cumplir los términos de elaboración, consolidación, entrega, comunicación y publicidad).

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma / Oficia Asesora de Planeación Institucional
 IMELDA MORALES MONTAÑA Auditor Líder	 JULIETH ROJAS BETACOUR Jefe Oficina de Asesora de Planeación Institucional
 JUAN PABLO BOCAREJO SUESCÚN Secretario Distrital de Movilidad	