

	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: 21 DE MAYO DE 2020

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 - 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 ALEXANDER RICARDO ANDRADE DIEGO NAIRO USECHE RUEDA MÓNICA ADRIANA FLÓREZ BONILLA ANDRÉS CONTENTO MUÑOZ PAOLA ADRIANA CORONA MIRANDA ORLANDO SALAMANCA FIGUEROA ANA MARIA MARTINEZ OSORIO ANA MARIA CORREDOR YUNIS
Equipo auditor:	Imelda Morales Montaña, Andrea Isabel Gacha Patiño, Carlos Alberto Lara Lacouture, Yina Marcela Perafán Capera, María Constanza Barco Pérez, Fabián Gordillo Buitrago, Marleny Torres Pérez, Yenni Murillo Vergara, Camilo A. Acevedo Santos, Eduardo Rincón Neira, Mónica Martínez Burgos, Camila Sanabria Ojeda, Derly Johanna Ruiz Galicia, Clara Maritza Reyes Morea, Diego Alejandro Páez Triana, Carlos Andrés Buitrago Burgos y Blanca Ofir Murillo Solarte (Líder de la Auditoría)

Objetivo de la auditoría	Determinar 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.
Alcance de la Auditoría:	Diseño y prestación del servicio de Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito de la Secretaría Distrital 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

	Movilidad, Visita Curso Sede Paloquemao. Se auditará el periodo comprendido entre el 01 de mayo de 2019 y el 30 de abril de 2020.
Criterios de la Auditoría:	Los requisitos de la Norma Técnica de Calidad- NTC ISO 9001:2015, los procedimientos, instructivos, formatos y demás registros, así como los requisitos legales aplicables al servicio de Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito.

RESUMEN EJECUTIVO
Descripción de las No Conformidades PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO No Conformidad 01 Una vez verificada la documentación del Manual Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Versión 3.0 del 10 de octubre de 2019 página 31, se evidencia que la entidad determina como no aplicable el numeral 8.3 porque no realiza diseño del curso ni define sus características. Sin embargo, con base en el informe de la auditoría externa realizada por ICONTEC en noviembre de 2019, el auditor citó: “En el Numeral 4.2 del Informe de la auditoria anterior, el auditor refería: Considerar identificar la no aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de la NTC ISO 9001:2015, debido a que los cursos están enmarcados en la Resolución 3204 de 2010. Se realizó la consulta a la UT DE ICONTEC, concluyendo la aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo.”. Lo anterior con base en el numeral 4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la NTC ISO 9001:2015. PROCESO TALENTO HUMANO No Conformidad 02 Al revisar la información documentada publicada en la intranet de la SDM de la Dimensión de Talento Humano, en el componente de la política de “<i>Gestión Estratégica del Talento Humano</i>” se evidencian documentos desactualizados o que ya no aplican, y no cuenta con información actualizada en los módulos de inducción y reinducción, indicadores, matriz de peligros e informe de reclasificación de riesgos laborales. Así mismo, se evidencia que el reporte semestral del indicador de desarrollo de talento humano del año 2019 se encuentra desactualizado, el cual además de formar parte del módulo de indicadores, se encuentra incluido en el procedimiento PA02-PR05 “<i>Fortalecimiento de competencias habilidades y relaciones sociales del talento humano</i>”. Incumpliendo el numeral 7.5.3 Control de la Información documentada de la Norma Técnica ISO 9001:2015. PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA No Conformidad 03

	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

Al verificar el PMP de la SDM publicado en la Intranet correspondiente a abril de 2020, se evidencia incumplimiento de la acción correctiva No.1 formulada por la DAC para dar tratamiento a la NC 08 resultado de la auditoría interna SGC 2019 del 25/06/2019 con el hallazgo número 063/2019, la cual se encuentra en estado abierta, no obstante la fecha de terminación era el 15/12/2019, Incumpliendo así el numeral 9.2.2 e) Auditoría Interna de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

No Conformidad 04

Al validar como el proceso realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora justificada de los resultados de las auditorías internas no se evidencia el tratamiento integral efectuado a las observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones resultado de las auditorías de primera y tercera parte efectuadas en el periodo evaluado. Incumpliendo así el Numeral 10.1 Mejora- Generalidades de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

Total de No Conformidades: **04**

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA ¹
Para la realización de la auditoría a Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito, se efectuaron las siguientes actividades: • El 30 de abril de 2020 se remitió el Plan de Auditoría a los procesos a auditar para ponerles en conocimiento el objetivo, alcance, criterios, procesos, equipo de auditores y numerales a auditar entre otros. • Se dio inicio a la auditoría el 6 de mayo de 2020, con el envío de la solicitud de información a todos los procesos a auditar, la cual se requería para la elaboración de las listas de verificación a aplicar y evidenciar la conformidad en el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. • Se efectuó la reunión de apertura de la auditoría por Tele Conferencia- Google Meet con la participación de todos los jefes responsables de los procesos y el equipo auditor, el 11 de mayo de 2020, en la cual se presentó el equipo auditor y sus competencias, así como se dio lectura a la versión final del Plan de Auditoría el cual tuvo algunos ajustes en ocasión al cumplimiento de las medidas gubernamentales por el Covid-19, que prolongaron la cuarentena hasta el 25 de mayo de 2020; 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.

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

	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 seleccionaron para ser auditados los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015, así: Direccionamiento Estratégico - PE01. Requisitos 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; Gestión TIC'S - PA04. Requisitos 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; Control y Evaluación de la Gestión - PV01. Requisitos 6.1 - 6.3 - 7.3 - 7.5 - 9.1.3 - 9.2 y 10; Gestión del Talento Humano - PA02. Requisitos 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; Comunicaciones y Cultura para la Movilidad - PE02. Requisitos 6.1.1 - 6.1.2 - 6.3 - 7.1.1 - 7.1.6 - 7.4 - 7.5 - 9.1.3 y 10.3; Gestión Administrativa - PA01. Requisitos 6.1 - 6.3 - 7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.6 - 7.5 - 9.1.3 y 10.3; Control Disciplinario - PV02. Requisitos 6.1 - 6.3 - 7.3 - 7.5 - 8.2 - 9.1.3 y 10.3; Gestión Jurídica - PA05. Requisitos 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; Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía - PM05. Requisitos 7 6.1 - 6.3 - 7.1.1 - 7.1.5 - 7.1.6 - 7.5 - 7.5.3.2 - 8.1 - 8.2 - 8.3 - 8.4.1 - 8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.1.1 - 9.1.2 - 9.1.3 - 9.3.2 y 10.3.
- Se realizaron las reuniones de retroalimentación de lo evidenciado diariamente en el ejercicio de auditoria, al final de cada jornada laboral entre el 11 y el 14 de mayo de 2020.
- La presente auditoría se efectuó de forma virtual ya que dando cumplimiento de las medidas gubernamentales por el Covid-19 se extendió la cuarentena hasta el 31 de mayo de 2020 por lo cual se aclaran que por ser virtual el trabajo auditor, fue limitado el tamaño de las muestras.
- 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 evaluaron los procesos que tienen relación directa con en el tema de cursos pedagógicos por infracciones a las normas de tránsito, así:

NO CONFORMIDADES

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

No Conformidad 01

- Situación o condición observada:** Una vez verificada la documentación del Manual Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Versión 3.0 del 10 de octubre de 2019 página 31, se evidencia que la entidad no realiza diseño del curso ni define sus características.
- Evidencias:** Con base en el informe de la auditoría externa realizada por ICONTEC en noviembre de 2019, el auditor cito que: *“En el Numeral 4.2 del Informe de la auditoria anterior, el auditor refería: Considerar identificar la no aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de la NTC ISO 9001:2015, debido a que los cursos están enmarcados en la Resolución 3204 de 2010. Se realizó la consulta a la UT DE ICONTEC, concluyendo la aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo.”.*
- Criterio afectado**

	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

Numeral 4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

PROCESO TALENTO HUMANO

No Conformidad 02

- a. **Situación o condición observada:** Al revisar la información documentada publicada en la intranet de la SDM de la Dimensión de Talento Humano, en el componente de la política de “*Gestión Estratégica del Talento Humano*” se evidencian documentos desactualizados o que ya no aplican, y no cuenta con información actualizada. Así mismo, se evidencia que no se efectuó el reporte semestral del indicador de desarrollo de talento humano del año 2019, el cual además de formar parte del módulo de indicadores, se encuentra incluido en el procedimiento PA02-PR05 “Fortalecimiento de competencias habilidades y relaciones sociales del talento humano”.
- b. **Evidencias:** Los módulos de inducción y reinducción, indicadores, matriz de peligros e informe de reclasificación de riesgos laborales se encuentran desactualizados, el reporte semestral del indicador de desarrollo de talento humano del año 2019
- c. **Criterio afectado:** Numeral 7.5.3 Control de la Información documentada de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA

No Conformidad 03

- a. **Situación o condición observada:** Al verificar el PMP de la SDM publicado en la Intranet correspondiente a abril de 2020, se evidencia incumplimiento de la acción correctiva No.1 formulada por la DAC para dar tratamiento a la NC 08 resultado de la auditoría interna SGC 2019 del 25/06/2019 con el hallazgo número 063/2019, la cual se encuentra en estado abierta, no obstante, la fecha de terminación era el 15/12/2019
- b. **Evidencias:** El PMP de la SDM publicado en la Intranet correspondiente a abril de 2020
- c. **Criterio afectado:** Numeral 9.2.2 e) Auditoría Interna: “*La organización debe asegurarse de realizar correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada*” de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

No Conformidad 04

- a. **Situación o condición observada:** Al validar como el proceso realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora justificada de los resultados de las auditorías internas no se evidencia el tratamiento integral efectuado a las observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones resultado de las auditorías de primera y tercera parte efectuadas en el periodo evaluado.

	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

- b. Evidencias:** Informes de las auditorías de primera y tercera parte efectuadas en el periodo evaluado Vs PMP de la SDM publicado en la Intranet correspondiente a abril de 2020
- c. Criterio afectado:** Numeral 10.1 Mejora- Generalidades de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

OBSERVACIONES

PROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

OBSERVACIÓN No. 01

- Si bien el proceso remite el seguimiento cuatrimestral de los riesgos, es importante que como líderes de proceso o primera línea de defensa, efectúen el seguimiento bimestral a fin de contar con la información actualizada y suministrarla oportunamente tanto a la segunda como a la tercera línea de defensa, para su correspondiente monitoreo y evaluación independiente, tal cómo se encuentra establecido en el literal b) del apartado condiciones generales de la Política de Gestión de Riesgo de la SDM.

PROCESO COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD

OBSERVACIÓN No. 02

- Se observa que el proceso no implementó acciones frente a las Oportunidades de Mejora del informe de la auditoria de primera y tercera parte en 2019, lo cual podría impactar la mejora continua del proceso, las cuales se describen a continuación:
 - Apropiar más los conocimientos generales del Sistema Integrado de Gestión y MIPG al líder del proceso.
 - Considerar la implementación de nuevos indicadores que reflejen el impacto logrado más allá de la realización de campañas planificadas.

Lo anterior en relación con el numeral No. 10.3 mejora continua de la norma ISO:9001:2015

OBSERVACIÓN No. 03

- El proceso ha remitido lineamientos de los cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito, en formatos que no se encuentran ajustados al SGC (no cumple con la codificación del proceso, no tiene control de cambios y es un documento borrador), en tal sentido es importante que se evalúe la pertinencia de incluir y actualizar estos documentos dentro del proceso. En relación con el numeral 7.5 información documentada

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBSERVACIÓN No. 04

	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

- El proceso realiza el seguimiento a la infraestructura de la Entidad y se ha atendido lo relacionado a las salas de cursos pedagógicos lo cual esta evidenciado en los informes de interventoría y actas de reunión semanal, sin embargo, al revisar la matriz de necesidades de infraestructura y la matriz de requerimientos esta información no se encuentra registrada por lo que no hay trazabilidad de las actividades de mantenimiento y mejoras realizadas, así mismo no se identifica la sede en que se está aplicando la Lista de Verificación (PA01-PR13-F02) que registra mensualmente las necesidades de infraestructura para las salas de cursos pedagógicos.

OBSERVACIÓN No. 05

- Registrar en las matrices respectivas las labores de mantenimiento efectuadas a la infraestructura y su seguimiento lo anterior en atención a que no obstante el proceso atendió la observación realizada en la auditoría del 2019 con relación a la alta temperatura que se genera en la sala de instructores, orientadores y demás personal de cursos pedagógicos; sin embargo, al revisar el contrato 20191864 “ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE AIRES ACONDICIONADOS DE CONFORT PARA LA SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD”; esta información no fue registrada ni el seguimiento.

PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO

OBSERVACIÓN No. 6

- Si bien el proceso remite el seguimiento cuatrimestral de los riesgos, es importante que como líderes de proceso o primera línea de defensa, efectúen el seguimiento bimestral a fin de contar con la información actualizada y suministrarla oportunamente tanto a la segunda como a la tercera línea de defensa, para su correspondiente monitoreo y evaluación independiente, tal cómo se encuentra establecido en el literal b) del apartado condiciones generales de la Política de Gestión de Riesgo de la SDM.

PROCESO GESTIÓN JURÍDICA

OBSERVACIÓN No. 7

- Actualizar la Matriz de Cumplimiento Legal de la SDM, ya que conforme a la documentación de la Plataforma Estratégica de la SDM, corresponde a todos los procesos “...actualizar la normativa que rige a la Entidad, tal como lo establece el anexo 1 numeral 4 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de 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.”, directriz incluida en el procedimiento PE01-PR04 – CONTROL DE DOCUMENTOS DEL

	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

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. Se omiten registros legales que tienen relación con el proceso auditado, tales como: Ley 1310 de 2009 *“Por la cual se unifican normas sobre agentes de tránsito y transporte y grupos de control vial de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones”* y Resolución 647 de 2018 *“Por la cual se establecen las alternativas para obtener trazabilidad metrológica en mediciones de velocidad de vehículos, y se adopta la metodología que se seguirá para la aplicación y que seguirá el Instituto Nacional de Metrología (INM) para la emisión del “Concepto de desempeño de la tecnología”, en cuanto a la componente metrológica de los instrumentos de medición de velocidad de vehículos”*. Lo anterior con base al numeral 7.5 Información documentada de la Norma Técnica ISO 9001:2015.

OBSERVACIÓN No. 8

- Se observa debilidades en la comunicación con el cliente en lo relacionado con el proceso a partir de las novedades de emergencia sanitaria del COVID- 19, en atención a que los términos para el desarrollo de los cursos han sido suspendidos y no se evidenció por parte de la directora conocimiento de las posibles modificaciones del objeto contractual de los instructores e informadores si los hubiera. Lo anterior de conformidad con el numeral 8.2.1. lit b) Comunicación con el cliente de la Norma Técnica ISO 9001:2015

OBSERVACIÓN No. 9

- Desconocimiento por parte del auditado respecto al acompañamiento al ordenador del gasto, en la etapa precontractual (estudios previos) para contratar los servicios de Instructor de cursos pedagógicos, lo anterior con base en el numeral 4. Decreto 672 de 2018 Art 35 *“Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones”* 4. Orientar los procesos de contratación en su etapa precontractual, de conformidad con la normatividad vigente”. Lo anterior de conformidad con el numeral 7.1.6 Conocimiento de la organización de la Norma Técnica ISO 9001:2015

PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA

OBSERVACIÓN No. 10

- No obstante que en el PE01-M1 MANUAL DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD V3.0 página 31, establece que El alcance para el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 es para *“Prestación del servicio de cursos pedagógicos por*

	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

infracción a las normas de tránsito y transporte” (Nombre desactualizado), sobre el cual no aplican los siguientes numerales:

- Numeral 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones, en cuya justificación se menciona “...la SDM cuenta con el espacio físico para realizar las pruebas de alcoholemia, correspondiendo al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y a la Policía Nacional- Seccional de Tránsito y Transporte, realizar las mismas, en caso de ser requeridas por la SDM” **lo cual no se evidenció en la visita que se efectuó a la Sede de Paloquemao.**

- Numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, **esta exclusión no es clara puntualmente por el auditado.** Lo anterior de conformidad con el numeral 7.1.6 Conocimiento de la organización de la Norma Técnica ISO 9001:2015

OBSERVACIÓN No. 11

- Verificar previamente la documentación remitida por el auditado en atención a que no fue remitida la información puntual solicitada por el auditor, lo cual no le permitió evidenciar la respuesta oportuna de los PQRSD relacionados con cursos pedagógicos, esto es respuestas extemporáneas o requerimientos sin responder; no obstante, se remitió información que evidencia que la DAC presenta entre el 4/03/2020 al 15/04/2020 un total de 176 PQRSD que por consiguiente se encuentran en términos para responder. Lo anterior de conformidad con el numeral 9.2. Auditoría Interna de la Norma Técnica ISO 9001:2015

OBSERVACIÓN No. 12

- Es importante que el Líder del proceso y su equipo de trabajo tengan conocimiento de todos los temas relacionados con el SGC incluyendo las entradas (lo presentado en la revisión por dirección en lo relacionado con cursos) y salidas (las mejoras o recomendaciones efectuadas) de la revisión por la dirección, Lo anterior de conformidad con el numeral 7.1.6 Conocimiento de la organización de la Norma Técnica ISO 9001:2015

OBSERVACIÓN No. 13

- Si bien el proceso remite el seguimiento cuatrimestral de los riesgos, es importante que como líderes de proceso o primera línea de defensa, efectúen el seguimiento bimestral a fin de contar con la información actualizada y suministrarla oportunamente tanto a la segunda como a la tercera línea de defensa, para su correspondiente monitoreo y evaluación independiente, tal cómo se encuentra establecido en el literal b) del apartado condiciones generales de la Política de Gestión de Riesgo de la SDM.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

	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

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- ✓ Se recomienda que para los procedimientos de provisión de empleos públicos a cargo del proceso (PA02-PR01, PA02-PR02, PA02-PR03 Y PA02-PR04), el Entrenamiento en el Puesto de Trabajo sea incluido como punto de control, con el fin de ser verificado y se realice el seguimiento al cumplimiento de dicha actividad por parte del Proceso de Talento Humano.
- ✓ Se recomienda llevar a cabo los mecanismos de Seguimiento y Evaluación establecidos en el Nral. 10 del Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) vigencia 2020, para evidenciar que los conocimientos y experiencia adquirida por los funcionarios a través de las capacitaciones recibidas tanto de fuentes internas como externas, sea compartida al interior de la Entidad, así como, valorar los beneficios de las actividades de capacitación.

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- ✓ Se recomienda implementar un Plan de contingencia que permita contar con las TRD aprobadas como soporte para la organización del archivo en la SDM, ya que no obstante, la Subdirección Administrativa desde el 11 de julio de 2019 suscribió PMP para la revisión y aprobación de las TRD de SDM, acción que se venció desde 30 de marzo de 2020 y fue reprogramada para el 30 de junio de 2020 y que por la importancia e impacto que dicho documento genera en todas dependencias se requiere tomar acciones contundentes al respecto.

PROCESO GESTIÓN JURÍDICA

- ✓ Se recomienda que la Dirección de Contratación, lleve un control de los contratos cuyo objeto este destinado a la prestación de servicios a Cursos Pedagógicos, haciendo una clasificación de los mismos de acuerdo al Objeto (Instructores profesionales, formadores técnicos y auxiliares orientadores), con el ánimo de que la información esté disponible y cuente con una apropiada identificación y descripción.

PROCESO GESTION TIC'S

- ✓ A pesar de que la mesa de servicio realiza la evaluación de la satisfacción de los usuarios se recomienda evaluar la eficacia de este mecanismo, debido a que muchas personas no realizan la retroalimentación correspondiente diligenciando las encuestas de satisfacción.
- ✓ Se recomienda fortalecer el conocimiento de la matriz del riesgo de gestión y corrupción del proceso de la OTICS, con el fin de considerar los riesgos y oportunidades en la calidad

	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 prestación del servicio y puedan tener un manejo adecuado del conocimiento respecto a la identificación y tratamiento de los riesgos de su proceso.

- ✓ Se recomienda que los documentos elaborados para tratar la contingencia de Covid-19 se estandaricen dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (Procedimiento para el uso del VPN).
- ✓ Se recomienda ejercer un mayor control y seguimiento en lo relacionado a la calidad y cargue de la información correspondiente a cursos pedagógicos en la base de datos o plataforma respectiva.
- ✓ Se recomienda la elaboración y socialización de un manual de recuperación ante desastre informático.

PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA

- ✓ Es importante incluir dentro de los documentos del SGC los términos que debe cumplir el contraventor para poder acceder a los descuentos tanto en la imposición del comparendo físico como en el comparendo electrónico.
- ✓ Dejar la evidencia sobre el seguimiento efectuado por la OSV, OACCM y OGS de la implementación de los lineamientos efectuados por estas áreas para el desarrollo del curso pedagógico.
- ✓ Ajustar la Encuesta de Validación del Instructivo para cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito PM04-PR01-F06 que se les aplica a los asistentes al curso, ya que evalúa el instructivo, el cual no es de conocimiento de los ciudadanos, cuando lo que se pretende evaluar es el curso.
- ✓ Se recomienda realizar la actualización de la caracterización del proceso ya que en la verificación que se efectuó a la versión que se encuentra publicada en la intranet se evidencia que en la actividad clave del Hacer "*Realizar actividades de capacitación por infracción a las normas de tránsito en cumplimiento a la resolución 3204 de 2010*" no se incluyó el proveedor más importante que es el contraventor o ciudadano, en las entradas no se relaciona la más importante que es el documento de identidad (cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o de extranjería), así mismo entre los clientes no se incluyó la Federación Colombiana de Municipios (SIMIT), entre los recursos físicos se menciona la Red Cade no obstante la SDM solo hace presencia en 6 Cades de toda la Red; así mismo en dicho documento se menciona el Proceso de Servicio al Ciudadano cuando en la actualidad es el Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía.

	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 recomienda realizar la actualización de los documentos de SGC de proceso, ya que no obstante que desde el 16/09/2019 según el control de cambios al procedimiento PM04-PR01 se le modificó el nombre por "*Procedimiento de cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito*" aún se continúa mencionando el nombre anterior en el anexo PM04-PR01-F05 Registro de asistentes al curso de pedagogía por infracciones a las normas de tránsito y transporte y en el instructivo PM04-PR01-IN01 se menciona "*El perfil del instructor que dicta los cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito y transporte*", así como en el POA y en otros documentos del Proceso; así mismo se evidenció que el formato PM04-PR01-F04 V5.0 no se encuentra identificado como "*Encuesta de Satisfacción*", lo cual no le permite al participante del curso identificar los diferentes documentos que se les entregan en el desarrollo del curso, además en dicho documento las definiciones y las variables están al final del documento cuando ya se ha diligenciado, así mismo en el procedimiento se refieren a dicho documento como ficha técnica (página 6), siendo encuesta de satisfacción.
- ✓ Se recomienda diseñar una herramienta diferente para evaluar el aprendizaje ya que se aplica la misma herramienta "*Hoja de preguntas y respuestas para trabajo grupal en el desarrollo del curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito*" para evaluar el trabajo grupal como para evaluar el aprendizaje en las diferentes técnicas didácticas, lo cual conlleva a que los ciudadanos que se encuentren conformando la modalidad de trabajo grupal y a la vez le corresponda efectuar la evaluación de aprendizaje diligencien el mismo instrumento a la vez.
- ✓ Ajustar el formato PM04-PR01-F04 V5.0, ya que no registra el nombre "*Encuesta de Satisfacción*", lo cual no le permite al participante del curso identificar los diferentes documentos que se les entregan en el desarrollo del curso, además en dicho documento las definiciones y las variables están al final del documento cuando ya se ha diligenciado, así mismo en el procedimiento se refieren a dicho documento como ficha técnica (página 6), siendo encuesta de satisfacción.
- ✓ Documentar e implementar Protocolo o Plan de Contingencia frente a la caída de cualquier servicio (Base de datos).

Reunión de cierre: Se realizó reunión de cierre de la auditoría el 21 de mayo de 2020 por Tele Conferencia- Google Meet con la participación de todos los jefes responsables de los procesos, el equipo de trabajo que los apoyo en el ejercicio de auditoría y el equipo auditor (Durante la misma se recordó el objetivo, alcance y criterios de auditoría y se presentaron los hallazgos de la auditoría (no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora).

	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

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA
- FORTALEZAS DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ❖ El dueño del proceso cuenta con experiencia y amplio conocimiento en el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, además durante la auditoría presentó una gran disposición para atender todos los temas relacionados. ❖ El acompañamiento que designa la OAPI a cada uno de los procesos es importante en la medida que se evitan reprocesos y se da una línea clara y directa sobre los temas del Sistema Integrado de Gestión y MIPG. ❖ El proceso participa en 5 riesgos de gestión y 5 riesgos de corrupción, así mismo las evidencias del control se encuentran reportadas a 30 de abril para los riesgos 1, 4, 5, 6, 7, 8 y 11; para los riesgos 2, 10 y 15 no aplican evidencias para el período. ❖ El trabajo que se realiza a través del grupo de metas de la OPI con cada una de las áreas de la SDM, referente al seguimiento de los POA'S, es una actividad importante para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la SDM. ❖ En el seguimiento realizado a las acciones del hallazgo 084-2020 se verifica matriz DOFA con pestaña de priorización de oportunidades, la cual fue actualizada siguiendo la metodología establecida en el Instructivo PE01-PR08-IN01 y de acuerdo con el ejercicio realizado con el equipo técnico que participó en el taller MIPG realizado el 26 de febrero de 2020, evidenciando la aplicación adecuada de la metodología de priorización de oportunidades. GESTIÓN TIC'S ❖ El líder encargado y los funcionarios de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's), conocen del manejo del proceso y de los temas de la entidad, así mismo se evidenció conocimiento de los temas de Sistema de Gestión de Calidad del proceso CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ❖ En el desarrollo de la auditoria al proceso y validando la conformidad de las evidencias presentadas frente a los requisitos aplicables de la Norma ISO 9001:2015 y procedimientos internos de la Entidad se pudo evidenciar actitud proactiva e interesada sobre el desarrollo de la Auditoria por parte de los líderes del Proceso y su equipo de trabajo, en general, los funcionarios al ser consultados respondieron de forma adecuada sobre los documentos de MIPG del proceso y aceptaron las diferentes recomendaciones realizadas por el equipo auditor y al revisar el seguimiento a las acciones implementadas con respecto a los resultados de la auditoria de la vigencia anterior 2019 se evidenció

	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

que se realizaron las acciones correctivas a las observaciones y oportunidades de mejora.

CONTROL DISCIPLINARIO

- ❖ En el desarrollo de la auditoria al proceso y validando la conformidad de las evidencias presentadas frente a los requisitos aplicables de la Norma ISO 9001:2015 y procedimientos internos de la Entidad se pudo evidenciar actitud proactiva e interesada sobre el desarrollo de la Auditoria por parte de los líderes del Proceso y su equipo de trabajo, en general, los funcionarios al ser consultados respondieron de forma adecuada sobre los documentos de MIPG del proceso y aceptaron las diferentes recomendaciones realizadas por el equipo auditor y al revisar el seguimiento a las acciones implementadas con respecto a los resultados de la auditoria de la vigencia anterior 2019 se evidenció que se realizaron las acciones correctivas a las observaciones y oportunidades de mejora.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- ❖ El proceso Gestión de Talento Humano cuenta con un equipo de profesionales con alto grado de pertenencia e importantes conocimientos en los temas a su cargo, lo cual es un aporte muy importante para la nueva líder, quien cuenta con experticia profesional y actualmente enfrenta un reto importante frente a las disposiciones de trabajo en casa, las cuales tienen una aplicación diferente y de gran impacto para los servidores públicos de la Entidad.
- ❖ La Dirección de Talento Humano, se encuentra estructurando el programa de inducción virtual a través de la plataforma Moodle, con el fin de fortalecer la integración del (la) servidor (a) a la cultura organizacional de la SDM, como estrategia de la Dimensión de Gestión del Conocimiento e Innovación.
- ❖ Se resalta la oferta virtual de capacitaciones que están adelantando a fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos a través del uso de herramientas tecnológicas y promoviendo el aprendizaje desde el lugar de trabajo o desde casa.

GESTIÓN JURÍDICA

- ❖ Se evidencia el alto grado de compromiso e interés por parte de la Directora de Contratación a pesar de llevar solamente algunos meses en la entidad en el sentido de obtener el mayor conocimiento y mejora de su proceso. De igual forma la buena disposición de los servidores que le sirvieron de apoyo en relacionado a la entrega de la información documentada para las evidencias que se les fue solicitada por los auditores.

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

- ❖ La responsable del proceso de Gestión Administrativa tiene un alto grado de conocimiento de la operación de su proceso; identifica las actividades claves, las entradas y las salidas del proceso; así mismo tiene conocimiento de la matriz de riesgos e identifica los controles respectivos.
- ❖ Adicionalmente, el Proceso Gestión Administrativa, atendió las oportunidades de mejora que fueron registrados en la auditoría realizada en el 2019.

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA

- ❖ No obstante que la Jefe responsable del Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía lleva en este cargo menos de 3 meses, se pudo evidenciar un conocimiento general de los documentos del MIPG del proceso, así mismo que cuenta con un equipo de trabajo con sentido de pertenencia y compromiso en lo relacionado al procedimiento evaluado.
- ❖ Se evidenció buena disposición por parte de la Jefe responsable del proceso y su equipo de trabajo para atender la presente auditoría.

COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD

- ❖ Los profesionales tienen pleno conocimiento de la matriz de riesgos, identifica los controles y los responsables para su gestión, a la fecha al proceso no se le ha materializado ningún riesgo.
- ❖ Se destaca que el proceso de comunicaciones mantiene informada a la ciudadanía y a los colaboradores de la entidad, de manera oportuna y clara, de todos los acontecimientos y demás sucesos que les compete a las partes interesadas.
- ❖ El proceso cuenta con un excelente personal idóneo y profesional para el desarrollo de sus funciones.

- RECOMENDACIONES

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- ❖ Se observa que las Tablas de Retención Documental – TRD del proceso de Direccionamiento Estratégico, no están actualizadas de acuerdo al Rediseño Institucional, por tanto, se debe gestionar con la Subdirección administrativa el cumplimiento del numeral 7.5.3.2 de la NTC ISO 9001:2015.
- ❖ Aunque el proceso de Direccionamiento Estratégico se mantiene en constante actualización recibiendo circulares, normatividad, capacitaciones e información de la Secretaría General, sería importante que existiera algún control para verificar que no se omita ningún lineamiento de los que se deberían llegar a implementar en la SDM.

	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 recomienda al proceso de Direccionamiento Estratégico que se evalúe la eficacia de las diferentes formas de socialización y concientización a los servidores sobre el MIPG y el SGC.
- ❖ Los roles, responsabilidades y autoridades en la organización, se encuentran documentados en el manual de MIPG, en los procesos y los procedimientos y en la diferente documentación del SGC, pero es importante que Direccionamiento Estratégico se asegure que en momentos de cambio de administración o de ingreso de un nuevo funcionario, se evalúe la eficacia de Inducción y Reinducción acorde con la nueva plataforma estratégica.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- ❖ Se evidenció que parte de la información de la dimensión de Gestión del Conocimiento e Innovación podría alimentar o formar parte del módulo de inducción y reinducción de la dimensión Gestión Estratégica de Talento Humano, lo cual se recomienda generar una interconexión o enlace de información entre estas dimensiones, a fin que haya coherencia en las versiones de la documentación publicada.
- ❖ Se recomienda adelantar una nueva convocatoria para la provisión de los empleos públicos que se encuentran disponibles, con funciones relacionadas con cursos pedagógicos por infracciones de tránsito, considerando que actualmente solo se cuenta con un total de cinco (5) personas de planta, de las cuales, cuatro (4) son del nivel profesional (dos (2) cuyo propósito principal es desempeñar actividades como instructor en cursos pedagógicos por infracciones de tránsito...) y uno (1) de nivel técnico (*el propósito principal es apoyar técnicamente los procesos de formación en los cursos pedagógicos por infracciones de tránsito...*).
- ❖ Se recomienda que, a los líderes de los procesos, se les brinde con periodicidad, capacitaciones del Sistema Integrado de Gestión y MIPG, como retroalimentación y parte de los conocimientos generales de la Entidad y su importancia en las auditorías de calidad.
- ❖ Aunque la TRD del Proceso de Talento Humano ya ha sido validada por parte de la líder en su momento, una vez sea avalada por el Comité Interno de Archivo, se recomienda reiterar al Proceso de Gestión Administrativa su respectivo acompañamiento y directriz para su implementación.
- ❖ Se recomienda revisar un posible ajuste al procedimiento PA02-PR 11 “*Gestión para el Teletrabajo*”, dadas las nuevas consideraciones que han surgido para la contención del Virus COVID-19 y en cumplimiento de lineamientos y normas que sean expedidas por el Gobierno Nacional y Distrital, una vez se levante la medida de aislamiento, a fin que se pueda aumentar la cobertura de esta modalidad de trabajo y evaluar su permanencia.

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

- ❖ Es importante que al interior del proceso de Gestión Administrativa se fortalezca el conocimiento relacionado con la Plataforma Estratégica y la aplicación de los objetivos dentro del Proceso.

GESTIÓN TIC's

- ❖ Se recomienda que para futuras auditorias tanto internas como externas se tenga completa claridad en la información documentada solicitada, ya que, al momento de solicitar la documentación, la misma no llego completa y hasta el momento de la reunión de auditoria, se entendió el material documental que se solicitaba, ante lo cual se debe tener una óptima comunicación, ya que la entrega de documentación errada o fuera de los tiempos establecidos pueden ser causales de una no conformidad.

COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD

- ❖ Continuar realizado el seguimiento de los riesgos de gestión y corrupción y la normatividad aplicable al proceso.
- ❖ Revisar previamente la documentación del proceso que será remitida a las demás dependencias de la entidad.
- ❖ Realizar reuniones periódicas con el personal de cursos pedagógicos en la revisión y seguimiento de los lineamientos presentados para los cursos pedagógicos, al inicio de cada vigencia y/o cuando se requiera.

GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA

- ❖ En el mapa de riesgos de corrupción en lo relacionado con el Riesgo 11 – *“Incumplimiento de requisitos al ejecutar un trámite o prestar un servicio a la ciudadanía con el propósito de obtener un beneficio propio o para un tercero”*, se recomienda incluir entre las acciones para mitigar el riesgo residual la verificación del 10% de la identidad de los asistentes al curso pedagógico, como evidencia de la mitigación del riesgo de suplantación, en lugar de la encuesta de satisfacción.
- ❖ En el documento PE01-PR08-F02 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD aportado al equipo auditor, se evidencia que la acción No. 20 Ejecución de Auditorías se registra para efectuarla en abril del 2020, cuando en realidad se efectuó en mayo de 2020, así mismo se relaciona en el Alcance: *"Procedimiento de los cursos de pedagogía por infracción a las normas de tránsito y transporte"*, mencionando el nombre anterior del procedimiento se recomienda revisar y actualizar todos los documentos de MIPG donde se relaciona el procedimiento auditado, con el nombre actual del mismo.
- ❖ Se deja constancia que por las condiciones de las políticas gubernamentales en ocasión al Covid- 19 no fue posible para el equipo auditor verificar frente a las TRD las condiciones

	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

del archivo del proceso en lo relacionado con Cursos Pedagógicos, por lo cual se recomienda al proceso como medida de autocontrol verificar el cumplimiento de dicho requisito.

- ❖ El tiempo establecido para la verificación de los cursos y el correspondiente descargue del comparendo en el SIMIT y en la base de datos o plataforma de la SDM, se efectúa Cuatrimestralmente término que se considera demasiado amplio especialmente para el contraventor, por lo cual se recomienda que la misma se efectúe como mínimo cada dos meses con el fin de prestar un mejor servicio al cliente.
- ❖ En atención a que PM04-PR01- F01 Registro de asistencia al Curso Pedagógico por Infracción a las Normas de Tránsito y aceptación de la liberación del P/S es diligenciado directamente por el asistente al curso se recomienda incluir en el mismo el registro de la dirección del contraventor, aprovechando ese espacio para contar con esta información actualizada que servirá para apoyar la ubicabilidad del deudor en la Dirección de Gestión de Cobro.
- ❖ Debe verificarse previamente la información que se entregue o remita al auditor, en atención a que se evidenció que en diferentes oportunidades se aportaron documentos en borrador, sin firmas, que no se ajustaban a lo solicitado en el requerimiento o que se entregaron de forma parcial, lo cual generó un reproceso para la auditoría.
- ❖ Se debe dar cumplimiento integral a lo establecido en el MANUAL DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD V3.0 en lo relacionado con: *"...la SDM cuenta con el espacio físico para realizar las pruebas de alcoholemia, correspondiendo al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y a la Policía Nacional- Seccional de Tránsito y Transporte, realizar las mismas, en caso de ser requeridas por la SDM"*, por lo cual se debe habilitar dicho espacio en todas las sedes donde se dictan los cursos y gestionar la disponibilidad de personal autorizado para realizar las mismas en caso de requerirse.
- ❖ Hay una importante interrelación con la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), considerando que dicha dependencia cuenta con una profesional que se encarga de organizar cursos y capacitaciones a su interior, dando lugar a que se generen procesos de inducción y reintroducción adicionales, con el apoyo de la Dirección de Talento Humano (DTH) en la capacitación de los temas a su cargo, y le facilita o brinda a la DAC, de acuerdo a sus necesidades o solicitudes planteadas, tales como talleres en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, capacitaciones en Riesgos Laborales y Rediseño, entre otros.

ANÁLISIS FINAL

- Teniendo en cuenta que en la Auditoría Interna 2019 se dejó como oportunidad de mejora: *"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*

	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

e Interesados del Departamento Nacional de Planeación que incluye lo señalado por ICONTEC como Oportunidad de Mejora en el Informe de Auditoría de 2018.” y en la auditoría ICONTEC 2019 también como oportunidad de mejora: “Considerar la revisión de la información documentada denominada: Caracterización de Partes interesadas para que se profundice en las diferencias entre Necesidad y Expectativa, que permita abordar nuevos riesgos y oportunidades que fortalezcan la Planificación Estratégica.”. Se evidencia que se convocó al área de Talento Humano y Jurídica según listado de asistencia del 09 de marzo de 2020, para poder precisar las necesidades y expectativas acorde con la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados del Departamento Nacional de Planeación. Dentro de las encuestas que hace el proceso de Gestión de Trámites se incluyeron variables sociodemográficas. Esta acción fue cerrada el 06 de abril de 2020.

- Se evidencia que en la auditoría de ICONTEC 2019, se dejó como corrección: “Priorizar en la matriz DOFA las oportunidades que aseguran que se aumentan los efectos deseables.”, se evidencia que esto se efectuó según archivo PE01-PR08-F01-matriz-dofa-version-100-de-03-03-2020.xls; hoja OPORTUNIDADES PRIORIZADAS y Correos de citaciones a reuniones priorización de oportunidades.
- Es conveniente mencionar como lesiones aprendidas resultado de la auditoría virtual efectuada por primera vez en la SDM que condicionó a restringir las muestras a evaluar tales como las visitas a solo una de las 6 sedes o sitios donde se imparten los curso, la imposibilidad de verificación de los archivos de las dependencias auditadas, la revisión de alguna información que se encuentra en físico, las dificultades de conexión para el desarrollo de las entrevistas, el envío de información incompleta o errónea como evidencia del cumplimiento de los requisitos solicitados.
- Se concluye que 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.

En atención al resultado del presente informe todos los procesos auditados deberán suscribir Planes de Mejoramiento por Proceso según lo establecido en el procedimiento para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento, que incluya acciones que permitan eliminar la causa raíz.

- Anexos:

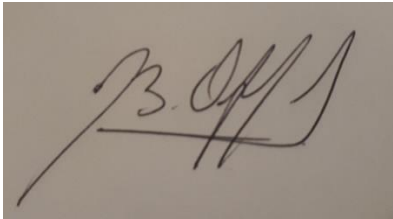
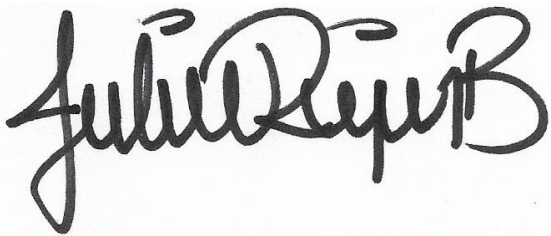
CD con información de evidencias presentadas por los procesos y Listas de Verificación aplicadas

Nota:

	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

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 respaldadas con evidencia válida, suficiente, pertinente y competente).
- Oportuno** (Debe cumplir los términos de elaboración, consolidación, entrega, comunicación y publicidad).

Nombre y firma del auditor(a) Líder	Nombre y firma / Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional
 BLANCA OFIR MURILLO SOLARTE	 F. JULIETH ROJAS BETANCOUR
Nombre y firma / Jefe Oficina de Control Interno	
29/05/2020  X Diego Nairo Useche Rueda - DNUR Jefe Oficina de Control Interno - OCI Firmado por: Diego Nairo Useche Rueda DIEGO NAIRO USECHE RUEDA	