REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



ISO 9001:2015 NTCGP 1000:2009 NTD SIG: 001:2011

Primera sesiónSeptiembre de 2017

Comité SIG Comité de Control Interno y Calidad



AGENDA

I. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Cambios en el procedimiento

- 1. Desempeño del SIG Subsistema de Gestión de la Calidad
- 2. Cambios que podrían afectar el SIG
- 3. Salidas no conformes
- 4. Desempeño de los proveedores: SICON, Bolígrafos, Contratistas DSC
- 5. Retroalimentación de usuarios y partes interesadas
- 6. Resultados de las auditorías internas
- 7. Estado acciones de mejora
- 8. Oportunidades de mejora



CAMBIOS EN EL PROCEDIMIENTO

- ✓ Actualiza el objetivo,
- ✓ Lineamientos y/o políticas de operación: entradas y salidas de la Revisión por la Dirección en cumplimiento a la norma ISO 9001:2015,
- ✓ Responsabilidades del Jefe de la Oficina de Control Interno y de los líderes de Subsistema y de Proceso,
- ✓ Algunas actividades en el flujograma.



1. DESEMPEÑO DEL SIG – SUBSIST. DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

META	ACTIVIDADES	Avance
	Diagnóstico de la entidad frente a la norma ISO 9001:2015	100%
Recertificar el procedimiento de cursos	Identificación de la información documentada con la que cuenta la Entidad	100%
pedagógicos por infracciones en las	Socialización de las actividades realizadas	80%
normas de tránsito en la	Auditorías internas	100%
norma ISO 9001:2015	Oportunidades de mejora resultantes de la auditoría	25%
	Revisión por la Dirección	75%
	Solicitar auditoría de certificación	25%
Realizar la apropiación y concienciación a 50% de los funcionarios de la	Coordinar con los equipos técnicos de los diferentes Subsistemas la actualización de la plataforma Moodle	100%
Entidad del SGC	Planear, desarrollar y evaluar el día SIG	10%



2. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SIG

Cursos en Fontibón

Cambios en la Intranet

Cambio en la Normativa Nuevo Manual de Contratación

Rediseño Institucional

Riesgos no contemplados



3. SALIDAS NO CONFORMES

	20	2017	
PROCESO MISIONAL	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE
Gestión de Transporte e Infraestructura	0	1	0
Servicio al Ciudadano (Cursos Pedagógicos)	1475	2898	2749
Gestión de Tránsito	37	57	12
Seguridad Vial	3	4	4
Regulación y Control	897	688	515
TOTAL	2412	3648	3280



Con la actualización en la norma ISO 9001:2015, los procesos misionales han identificado las salidas no conformes que tienen incidencia en el desempeño de los otros procesos, con el fin de realizar las correcciones respectivas y no generar impactos negativos



Contrato 2015-1205 Interventoría SICON

1. Origen del proveedor externo

• Mediante el Concurso de Méritos Abierto No. SDM-CMA-014-2015 se adjudicó mediante Resolución No. 82 del 2 de julio de 2015 el Contrato No. 2015 - 1205 al Consorcio Servicios TICS, para la ejecución de la Interventoría integral (Financiera, técnica, jurídica y administrativa) al Sistema de Información SICON bajo el Contrato Marco 1188 de 2012 suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB a los Anexos No. 8, No. 9 y No. 10.

Obligaciones

- 1. Diagnóstico inicial integral del servicio prestado por el proveedor.
- 2. Reunión de seguimiento mensual con el Equipo de Trabajo de la Interventoría y proveedor ETB.
- 3. Seguimiento, revisión y aprobación de informes del proveedor ETB desde los aspectos: Financiero, técnico, jurídico y administrativo.
- 4. Seguimiento a cumplimiento de obligaciones contractuales.
- 5. Gestión de riesgos relacionado con la ejecución del anexo.
- 6. Gestión de compromisos y reevaluación.



Contrato 2015-1205 Interventoría SICON

2. Seguimiento del desempeño contrato 2015 – 1205 Interventoría SICON

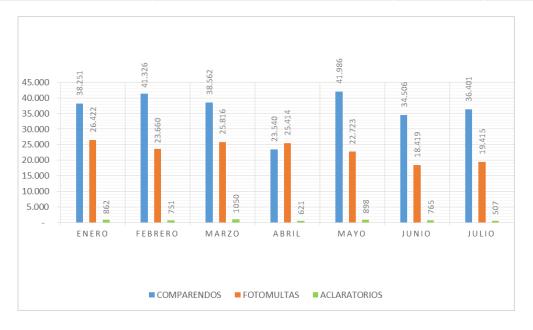
Supervisión interdisciplinaria al Contrato de Interventoría No 1205-2015 a cargo de las siguientes dependencias de la Secretaría Distrital de Movilidad: **Dirección de Procesos Administrativos, Oficina de Información Sectorial y Subdirección Financiera**, en la que se realizan las siguientes actividades:

- 1. Reunión de seguimiento mensual interna de Supervisores.
- 2. Reunión de seguimiento mensual con el Equipo de Trabajo de la Interventoría.
- 3. Reunión de seguimiento mensual con el Equipo de Trabajo de la Interventoría y proveedor ETB.
- 4. Seguimiento, revisión y aprobación de informes mensuales de la Interventoría desde los aspectos: Financiero, técnico, jurídico y administrativo.
- 5. Centralización de requerimientos técnicos y de datos, así como la canalización de las dificultades frente al Sistema de Información SICON para seguimiento y trámite a través de la Interventoría.
- 6. Gestión de compromisos y reevaluación.



- CONTRATO BOLÍGRAFOS DIGITALES Y DISPOSITIVOS MÓVILES

Alcance	Controles	Periodici dad	Registro	Observación
Servicio de Bolígrafos Digitales y Dispositivos Móviles	Mediante Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS Empleo de plataforma	Diario Semanal Mensual Trimestral	Actas de reunión Informes mensuales	Los servicios son conforme a los requisitos de la contratación
600 kit	tecnológica	rimestrar	Requerimientos Supervisión contrato	Contratación
Contrato hasta Marzo 2018	Mesas de Trabajo involucrados en el proceso contravencional		Capacitaciones a la Policía de Tránsito	



ESTADÍSTICAS 2017

TOTAL COMPARENDOS 254.572

TOTAL EVIDENCIAS 161.869

TOTAL ACLARATORIOS 5.454



- CONTRATO BOLÍGRAFOS DIGITALES Y DISPOSITIVOS MÓVILES

Control mediante mesas de trabajo:

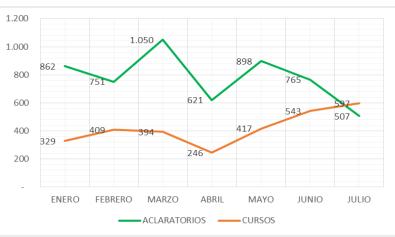
- Se hacen requerimientos por los involucrados
- Se detecta la necesidad de capacitación a la policía de tránsito para disminuir el índice de aclaratorios
- Temas de capacitación:
 - Proceso contravencional (Subdirección Contravenciones)
 - Aplicaciones tecnológicas (Dirección Control y Vigilancia)
 - Detección Electrónica de Infracciones (SIT)





Aplicaciones tecnológicas:

- App Lector código de barras
- App Códigos de infracción
- App Consulta RUNT
- App Reconocimiento de placas



2.935 aclaratorios a julio 2017

Capacitación a Agentes de Tránsito:

- Junio 2017: 96 agentes con mayor cantidad de aclaratorios
- Agosto Septiembre 2017: 600 agentes usuarios de tecnología



- PERSONAL DSC

PERFIL:

- Siete (7)
 Instructores
- Diez (10) orientadores

CONTROLES:

Revisión/monitoreo procedimiento

Validación del servicio

Medición de la satisfacción



PERIODICIDAD:

- Diario
- Semanal
- Mensual
- Trimestral

REGISTRO:

Formatos producto no conforme

Actas de reunión

Informes mensuales

Encuesta de satisfacción

OBSERVACIÓN

Los productos y/o servicio son conforme a los requisitos de la contratación



Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

TIPO DOCUMENTAL	I SEMESTRE 2016	I SEMESTRE 2017	VARIACIÓN
Derecho De Petición de Interés Particular	1.830	4.678	156%
Derecho De Petición de Interés General	1.555	2.385	53%
Queja	1.427	1.161	-19%
Reclamo	886	177	-80%
Sugerencia	311	336	8%
Consulta	294	198	-33%
Solicitud De Información	222	177	-20%
Denuncia por Actos de Corrupción	78	45	-42%
Solicitud de Copia	26	30	15%
Felicitación	24	18	-25%
TOTAL	6.653	9.205	38%

Nota: Teniendo en cuenta que se realiza una reclasificación por tipo documental en el momento que ingresan los requerimientos a la entidad se logro mejorar la clasificación y asignación de requerimientos a las dependencias.



DE QUEJAS Y SOLUCIONES SDQS SEGUIMIENTO PARSD SISTEMA DISTRITAL

	I SEMESTR	I SEMESTRE 2016		I SEMESTRE 2017	
DEPENDENCIA	ASIGNACIONES	NIVEL DE ATENCION	ASIGNACIONES	NIVEL DE ATENCION	
Dirección de Servicio al Ciudadano	3.008	100%	2.150	100%	
Dirección de Control y Vigilancia	2.373	99%	4.711	99%	
Subdirección de Contravenciones de Transito	475	100%	969	99%	
Dirección de Transporte e Infraestructura	267	100%	298	100%	
Subdirección de Jurisdicción Coactiva	247	0%	779	98%	
Dirección de Estudios Sectoriales y de Servicios	113	0%	169	100%	
Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Transito	111	97%	176	99%	
Subdirección Administrativa	18	0%	72	100%	
Subdirección Financiera	12	0%	29	100%	
Dirección de Asuntos Legales	8	0%	23	83%	
Subdirección de Investigaciones del Transporte Publico	8	0%	5	100%	
Oficina Asesora de Comunicaciones	5	0%	26	100%	
Oficina de Control Disciplinario	4	0%	12	100%	
Oficina de Información Sectorial	4	0%	8	100%	

Nota: Incremento 142% requerimientos por gestión del correo <u>servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co</u> a través del SDQS.







Nota: Dentro del proceso de capacitaciones al personal de radicación en ventanillas, se logro mejorar la clasificación de los requerimientos.

TIPO DOCUMENTAL	I SEMESTRE 2016	I SEMESTRE 2017	VARIACIÓN
DERECHO DE PETICION	36.702	66.186	80%
SOLICITUD DE INFORMACION	26.415	207	-99%
CONSULTA	321	277	-14%
QUEJAS	315	240	-24%
RECLAMOS	99	8	-92%
SUGERENCIAS	65	45	-31%
FELICITACIÓN	35	31	-11%
SOLICITUD DE COPIA	26	25	-4%
DENUNCIA	1	1	0%
TOTAL	63.979	67.020	5%



	PRIMER SEMESTRE 2016 PRIMER SEMESTRE 2017				%
DEPENDENCIA	RECIBIDA	SIN RESPUESTA	RECIBIDA	SIN RESPUESTA	VARIACION
Subdirección de Contravenciones de Tránsito	14.705	37	17.165	1.041	2714%
Subdirección de Jurisdicción Coactiva	13.481	237	19.562	3.155	1231%
Dirección de Control y Vigilancia	5.802	39	4.602	171	338%
Subsecretaría de Política Sectorial	8	1	9	3	200%
Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito	763	23	610	65	183%
Gerencia Única de Planes de Manejo de Transito	9.286	387	8.428	893	131%
Dirección de Asuntos Legales	1.841	38	1.37	84	121%
Dirección de Transporte e Infraestructura	919	33	625	48	45%
Dirección de Procesos Administrativos	100	3	54	4	33%

Fuente: Sistema de Correspondencia



Encuestas de Satisfacción

Trimestre I de 2017

PROCESO	AREA	SATISFACCION
	SC MOVILIDAD	77,68
	SC AMERICAS	84,61
	SC 20 DE JULIO	97,21
	SC SUBA	94,67
	SIM PARTES INTERESADAS	93,00
SERVICIO AL	SIM INTERVENTORIA	94,00
CIUDADANO	PATIOS CONCESIÓN	83,63
CIODADANO	PATIOS PUBLICO	86,74
	CLM	90,28
	CURSOS MOVILIDAD	87,13
	CURSOS 20 DE JULIO	93,15
	CURSOS AMERICAS	94,32
	CURSOS SUBA	91,25
GESTION DEL	PMT POR EVENTOS	95,50
TRÁNSITO	PMT POR OBRAS	96,97
	ASESORIAS DEMANDA Y ATENCIÓN	96,25
SEGURIDAD VIAL	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	91,17
	ASESORIA PLANES ESTRATEGICOS	98,33

Nivel de satisfacción del 89.39%



Trimestre II de 2017

PROCESO	AREA	SATISFACCION
	SC MOVILIDAD	81,05
	SC AMERICAS	95,02
	SC 20 DE JULIO	93,26
	SC SUBA	91,31
	SIM PARTES INTERESADAS	97,00
SERVICIO AL	SIM INTERVENTORIA	96,00
CIUDADANO	PATIOS CONCESIÓN	79,48
CIODADANO	PATIOS PUBLICO	97,00
	CLM	96,04
	CURSOS MOVILIDAD	88,55
	CURSOS 20 DE JULIO	93,95
	CURSOS AMERICAS	95,73
	CURSOS SUBA	87,93
GESTION DEL	PMT POR EVENTOS	98,36
TRÁNSITO	PMT POR OBRAS	94,93
	ASESORIAS DEMANDA Y ATENCIÓN	93,00
SEGURIDAD VIAL	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	92,00
	ASESORIA PLANES ESTRATEGICOS	89,00

Nivel de satisfacción del 91,99%



EFICACIA EN LA SATISFACCIÓN CURSO DE PEDAGOGÍA 2017

SUPERCADE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
MOVILIDAD	87%	89%
SUBA	91%	88%
20 DE JULIO	93%	94%
AMÉRICAS	94%	96%
PROMEDIO	91%	92%





ASPECTO EVALUDADO	I TRIM. 2017	II TRIM. 2017
Amabilidad y respeto de los servidores públicos	4.69	4.70
Técnica, didáctica o estrategia pedagógica	4.56	4.55
Dominio del tema por parte del instructor	4.71	4.71
Agilidad en ingreso al curso	4.60	4.58
Información suministrada al ingreso del curso	4.57	4.57



6. RESULTADOS AUDITORÍAS INTERNAS

Resultados Auditorías por Proceso

PROCESOS AUDITADOS	HALLAZGOS			
	NC	0	TOTAL	
Gestión Administrativa	5	0	5	
Gestión Talento Humano	2	2	4	
Regulación y Control	10	0	10	
Gestión Tecnológica	1	2	3	
Gestión Financiera	1	2	3	
Gestión de la Información	2	1	3	
Comunicaciones	0	4	4	
Direccionamiento Estratégico	7	4	11	
Seguridad Vial	4	1	5	
Control y Evaluación de la Gestión	5	3	8	
Servicio al Ciudadano	4	1	5	
Gestión Legal y Contractual	4	1	5	
TOTALES	45	21	66	

NC: No Conformidad

O: Observación



6. RESULTADOS AUDITORÍAS INTERNAS

Situaciones identificadas

TEMA O SITUACION IDENTIFICADA		PROCESOS AUDITADOS											
		Control y Evaluación de la Gestión	Direccionamiento Estratégico	Gestión Administrativa	Gestión de la Información	Gestión Financiera	Gestión Legal y Contractual	Gestión Talento Humano	Gestión Tecnológica	Regulación y Control	Seguridad Vial	Servicio al Ciudadano	Total general
Debilidad actualización de documentos SIG		2		1		1	1	1		2	2	3	13
Debilidad en la aplicación de documentos SIG										1			1
Debilidad en la contratación							1						1
Debilidad en la formulación oportuna de planes de mejoramiento				1	1		1		1	1			5
Debilidad en la organización de archivos de gestión		1		2			1			3			7
Debilidad en las respuestas a la PQRS										1			1
Debilidad en los aplicativos SIMUR PORTAL y SIMUR APP					1								1
Debilidades en el cumplimiento de actividades al interior del proceso		2	7	1				1		1	2	1	15
Deficiencia en la identificación del producto o servicio no conforme										1			1
Total general		5	7	5	2	1	4	2	1	10	4	4	45



6. RESULTADOS AUDITORÍAS INTERNAS

Conclusiones

Objetivo de las Auditorías SIG

Verificar en el proceso a evaluar, si el sistema de gestión de calidad de la Secretaria Distrital de Movilidad en lo relacionado con la prestación del servicio de cursos de pedagogía por infracción a las normas de tránsito y transporte en la ciudad de Bogotá, es conforme con los requisitos propios de la entidad, los establecidos en la norma ISO 9001:2015, los productos definidos para el sistema integrado de gestión, si se han implementado y se mantienen eficazmente.

Conclusión de las Auditorías SIG

Sistema Integrado de Gestión de la SDM, como herramienta para el cumplimiento de los objetivos institucionales, se encuentra documentado e implementado de manera eficaz, cumpliendo los lineamientos definidos en las normas ISO 9001:2015, NTC GP1000.2009, NTD SIG 001:2011 y MECI 2014; aunque se requiere fortalecer su enlace con la plataforma estratégica de la Secretaría para que de forma efectiva sirva como apoyo para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección; por otro lado es importante recalcar la necesidad de un mayor compromiso y participación de ésta en la sostenibilidad y mejora continua del Sistema.

7. Estado de las acciones de mejora

Plan de mejoramiento institucional - PMI – Contraloría por fuente

	ACCIONES I	NCUMPLIDAS	FINALIZACIÓN 30 AGOSTO		EN EJEC	CUCIÓN			
TIPO DE AUDITORIA	N° HALLAZGOS	N° ACCIONES	N° HALLAZGOS	N° ACCIONES	N° HALLAZGOS	N° ACCIONES	TOTAL N° HALLAZGOS	TOTAL N° ACCIONES	
AUDITORÍA DE REGULA	ARIDAD - 2015		1	1			1	1	
AUDITORÍA DE REGUL	21	44	21	85			42	129	
AUDITORÍA DESEMPE	NO CICLO II 201	6	17	43		1	17	44	
AUDITORIA DESEMPEÑ	IO CICLO III -201	l6- encuesta mo	ΟV		2	2	2	2	
AUDITORIA DESEMPEÑO CICLO III -2016 - SIM				1	3	1	3		
AUDITORÍA DE REGULA	ARIDAD - 2017		1	1	28	70	29	71	
Total general	21	44	40	130	31	76	92	250	



7. Estado de las acciones de mejora

Plan de mejoramiento institucional - PMI – Contraloría por dependencia

DEPENDENCIA	ACCIONES INCUMPLIDAS	FINALIZACIÓN AL 30 AGOSTO	EN EJECUCIÓN	TOTAL	
SUBSECRETARÍAS	30	30		60	
OAP			2	2	
OCI - SUBSECRETARIAS			2	2	
SGC	9	65	24	98	
SPS	1	6	6	13	
SSM	4	29	39	72	
SPS - SSM			2	2	
SSM - SGC			1	1	
TOTAL	44	130	7 6	250	



7. Estado de las acciones de mejora

Situaciones identificadas

Plan de mejoramiento por proceso PMP – todas las fuentes

DEPENDENCIA	FINALIZACIÓN AL 30 AGOSTO	EN EJECUCIÓN	EN REVISIÓN OCI	EVALUADA POR LA OCI	TOTAL
SUBSECRETARÍAS	1				1
OAC	4	1			5
OAP	19	4			23
OCD	4				4
OCI	4	6		8	18
SC	88	47	24	2	161
SSM	37	26	14	3	80
SPS	36	23	9	3	71
SGC - OAC	1	1			2
SPS - SGC	1				1
SPS - SSM	9	8		8	25
SUBSECRETARÍAS - OAP		3			3
TOTAL	204	119	47	24	394



8. Oportunidades de mejora

Generar conciencia sobre documentación de acciones de mejora

Seguimiento riguroso al cumplimiento de planes de mejoramiento

MEJORA CONTINUA Seguimiento oportuno al cumplimiento de los procedimientos

Mayor rigurosidad en la revisión de la normativa aplicable

