77

a

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE CONTROL INTERNO

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20184123010001403 4**
Fecha: **27-09-2018**
TRD: **4123.010.14.11.477.001403**
Rad. Padre: **20184123010001403 4**

JUAN CARLOS OROBIO Q.
Secretario de Despacho
Secretario de Movilidad
Municipio de Santiago de Cali

Asunto: Remisión informe final correspondiente a la Auditoría No. 51 de Calidad al Subproceso Servicio integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías - 2018.

Cordial saludo,

De manera atenta y dando cumplimiento al Plan de Auditoría establecido dentro del Procedimiento de Realización de Auditoría Interna, me permito hacer entrega del Informe de la Auditoría No. 51 vigencia 2018.

Lo anterior, con la finalidad de que se sirva suscribir el Plan de Mejoramiento a más tardar el día viernes 12 de septiembre de 2018, de conformidad con la siguiente Política de Operación del subproceso Evaluación y Seguimiento:

"El Nivel Directivo y/o los Responsables de los Procesos/Subprocesos/Procedimientos según sea el caso, deben suscribir con la Dirección de Control Interno, los planes de mejoramiento resultado de las auditorías internas de evaluación, de calidad y de seguimiento, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrega del informe final, plazo que será prorrogable por una única vez hasta por siete (7) días hábiles más y para las auditorías internas de calidad, de evaluación y de seguimiento en el que su alcance sea a una sola dependencia, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la entrega del informe final, plazo que será prorrogable por una única vez hasta por cinco (5) días hábiles más; en ambos casos se requiere la solicitud por escrito y aceptación de la Dirección de Control Interno".

Agradecemos la disposición y apoyo de su equipo de trabajo para el desarrollo de la auditoría.

Cordialmente,

JAIME LOPEZ BONILLA
Director Departamento Administrativo de Control Interno

Oct. 01-18

Copia a: Jimena Collazos Muñoz – Líder Subproceso Servicio integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías.

Proyectó: Paola Andrea Libreros Mera – Contratista
Revisó: José Francisco Vega Gómez - Contratista
Elaboró: Lucero Potes – Secretaria Ejecutiva

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) **INFORME DE AUDITORIA INTERNA**	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría No. 51 de Calidad al Subproceso Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías.	**PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA**	
	VIGENCIA: 2018	**Nº. DE AUDITORIA:** 51
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	Inicio: 03/sep/2018	Final:28/sep/2018
FECHA ELABORACIÓN:	24/sep/2018 al 27/sep/2018	

DATOS DEL AUDITOR		
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:		Jaime López Bonilla
EQUIPO AUDITOR	**LÍDER**	José Francisco Vega Gómez
	APOYO	Paola Andrea Libreros Mera
MACROPROCESO:		CONTROL
PROCESO:		CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN
SUBPROCESO:		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
DEPENDENCIA:		DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO

DATOS DEL AUDITADO	
MACROPROCESO:	CONVIVENCIA Y SEGURIDAD
PROCESO:	GESTIÓN DEL TRANSITO Y TRANSPORTE
SUBPROCESO:	SERVICIO INTEGRAL A CONDUCTORES, INFRACTORES Y DEMÁS USUARIOS DE LAS VÍAS
PROCEDIMIENTO:	NO APLICA
DEPENDENCIA:	SECRETARIA DE MOVILIDAD
PERSONAL ENTREVISTADO:	Jimena Collazos Muñoz – Profesional Universitario, Gustavo Cruz Bocanegra – Profesional Universitario, Mauricio Mejía Naranjo – Agente de Tránsito, Fernando Bolaños Figueroa – Agente de Tránsito, Óscar Iván Mota – Agente de Tránsito, Milder Castillo Castillo – Secretaria Ejecutivo, Nini Johana López Márquez – Contratista, Carlos Aristizabal – Contratista, Alexander Bolaños – Contratista.

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL:	Evaluar la implementación, mantenimiento y mejora del Subproceso Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	▪ Verificar que la operatividad del Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores y demás usuarios de las vías, se ejecute conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y la normatividad que lo rige. ▪ Verificar las mejoras realizadas en el Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores y demás usuarios de las vías, que aportan al Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.
ALCANCE:	Se verificará en el Subproceso Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías, en la Secretaría de Movilidad.
PERIODO EVALUADO:	Del 10 de noviembre de 2017 al 21 de septiembre de 2018.
CRITERIOS:	• Decreto 1500 de Abril 29 de 2009 "por el cual se establecen los requisitos para la constitución, funcionamiento y habilitación de los Centros de Enseñanza Automovilística, se determina su clasificación y se dictan otras disposiciones". • Resolución 003245 del 21 de julio de 2009 "Por la cual se reglamenta el Decreto 1500 de 2009 y se establecen requisitos para la habilitación de los Centros de Enseñanza Automovilística". • Resolución 001833 de 27 de Mayo de 2013, "Por la cual se habilita la Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano denominada Escuela de Conducción Municipio de Santiago de Cali, Secretaría de Tránsito y Transporte, como Centro de Enseñanza Automovilística" • Decreto 1079 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte". • Circular 055 de 2017 "Presentación homologados y plazo de implementación" • Resolución 5790 de 2016 "Por la cual se reglamentan las características del Sistema de Control y Vigilancia de los Centros de Enseñanza Automovilística - CEA y de los Centros Integrales de Atención - CIA" • Resolución 45775 de 2017 "Por la cual se autoriza a Olimpia Management S.A. como proveedor de los Sistemas de Control y Vigilancia de los Centros de Enseñanza Automovilística (CEA´s)" • Resolución 1208 de 2017 Condiciones, características de seguridad y precios al usuario para servicios prestados por los CEA

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001:2015.
- Caracterización del Subproceso MMCS03.03.04 Servicio integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías.
- Caracterización Proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios: Etapa Precontractual: Contratación Directa - Contratación de Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con personas naturales. VERSION 1, CÓDIGO: MAJA01.02.01.18.P16. Contratación Directa - Otros tipos de Contrato, CÓDIGO: MAJA01.02.01.18.P17; Etapa Contractual: Formalización, Legalización y Supervisión. Versión 1, CÓDIGO: MAJA01.02.02.18.P06; Etapa Pos contractual: Supervisión - Versión 1, CÓDIGO: MAJA01.02.02.18.P09.
- Constitución Política: Fines esenciales del Estado artículo (1, 2, 365 y ss.); Principio de legalidad - Constitucionalidad, (artículo 6, 123 inc. 2), Marco Constitucional sobre Plan de Desarrollo, Presupuesto y distribución de recursos, (artículo 339 y ss.), Principios de la Administración Publica, Igualdad, Moralidad, Buena fe, Eficacia, Economía, Celeridad, Imparcialidad, Publicidad, (artículo 83); Responsabilidad del Estado y de los Servidores Públicos, (artículo 90, 91 y 92); Reserva de Ley en materia de Contratación Estatal, (artículo 150 inc. final); Ley Orgánica para presupuesto y Plan de desarrollo, (artículo 151)
- Ley 80 de 1993 Estatuto General de Contratación de la Administración Publica, Art. 16, 25, numerales 7, 12, 13, art 26 numeral 1, 4 y 5, art. 40.
- Ley 819 de 2003 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1562 de 2012 "Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional, artículos 2, 6 y 7.
- Ley 1703 de 2002 "Por el cual se adoptan medidas para promover y controlar la afiliación y el pago de aportes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud", articulo 22 y 23.
- Ley 1122 de enero 9 de 2007, Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo Municipal 0376 de 2014, Código Civil Colombiano, Código de Comercio, Decretos Municipales 411.0.20.0477 de 2014, 411.0.20.0.029 de 2015, 411.0.20.0.066 de 2015, 411.0.20.0015 de 2016, Manual de Contratación de la Entidad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	• Ley 1437 de 2011 (enero 18) Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Decreto Número 4170 de 2011- "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura". • Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículos 83, 84, • Ley 1150 de julio 16 de 2007, "por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos" artículo 2° numeral 1, 2, 3, 4, articulo 4, 7, 11, 34. • Ley 797 de enero 29 de 2003, articulo 4, 5 "Obligatoriedad de las Cotizaciones. Durante la vigencia de la relación laboral y del contrato de prestación de servicios". • Decreto 111 de 1996 "Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el estatuto orgánico del presupuesto, Arts. 71 y 74. • Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones, Arts. 4, 11, 16, 17. • Decreto 2209 de 1998 "Por el cual se modifican parcialmente los Decretos 1737 y 1738 del 21 de agosto de 1998., articulo 3 (Sobre contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas). • Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, articulo 227. • Decreto 2842 de 2010, "Por el cual se dictan disposiciones relacionadas con la operación del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) y se deroga el Decreto 1145 de 2004, artículos 1 al 7, 10 y 11. • Decreto Nacional 1082 de mayo 26 2015, "Por Medio del Cual se Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional "art No 2.2.1.2.1.4.9; No.2.2.1.1.1.6.3; No. 2.2.1.2.1.4.1; No. 2.2.1.2.1.4.5; No. 2.2.1.2.2.2.1; No.2.2.1.2.1.4.3; No 2.2.1.1.1.7.1. • Decreto 1510 de 2013 "Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública", articulo 19, 20, 81.
METODOLOGÍA APLICADA:	Para obtener las evidencias suficientes sobre las cuales emitir una opinión respecto al proceso auditado, se aplicarán las siguientes técnicas de auditoría: entrevistas, encuesta, observación directa,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	verificación documental, y aplicación de listas de chequeo.
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	**Conclusión:** Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.
	Conformidad (C): Cumplimiento de un requisito.
	Criterio: Lo que debe ser: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
	Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.
	Efecto: Consecuencia real o potencial cuantitativa o cualitativa, que ocasiona la condición.
	Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.
	Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidades o no conformidades con los criterios de auditoría.
	Limitante: Situación que dificulta el desarrollo de la auditoria.
	No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.
	Oportunidad de Mejora (OM): Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.
	Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

LIMITANTES

De los 12 contratos objeto de evaluación, frente a los contratos No. 4152.010.26.1.676.2018 y No. 4152.010.26.1.688.2018 se informó por parte del auditado que estos se encontraban en el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal por demora en la expedición de la Ficha Técnica, hecho que impidió su evaluación por cuanto a la fecha de finalización de la visita en sitio no habían sido regresados por el Organismo, y para el contrato No. 4152.010.26.1.418.2018, se identificó en sitio que el mismo no pertenecía al Subproceso.

HALLAZGOS

CONFORMIDADES

1.	Respecto a la determinación y seguimiento de las cuestiones externas e internas que

	son pertinentes para el propósito del Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, se identificó lo siguiente: La determinación de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito se tienen documentadas en el formato "MEDE01.05.07.18.P03.F02 Identificación del contexto", en este se identifican los factores del contexto externo (políticos, comunicación externa, sociales y económicos) e interno (estratégicos, personal, financieros, comunicación interna y tecnología) que afectan el proceso y la descripción de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas conforme a cada uno de los factores. Respecto al seguimiento y revisión de las cuestiones externas e internas se evidenció que se realizó a través de la Revisión por la dirección del 27 de abril de 2018 (Acta de reunión No. 4152.010.14.12.08), en el numeral 2, "cambios en las cuestiones externas e internas", en la que se identificó lo siguiente: "de acuerdo con los nuevos lineamientos institucionales emitidos por el DADII se va a tener un solo contexto institucional, este para efectos del alcance de la certificación fue modificado de acuerdo a las necesidades del subproceso y del organismo. En la reunión se considera por parte de los asistentes que los cambios en las cuestiones que pueden afectar el servicio son las siguientes: 1. Cambios normativos aplicables al servicio, 2. Contratación de instructores (vencimiento de contratos y renovación)". Cumpliendo con el numeral 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
2.	Frente a la comprensión y seguimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se evidenció lo siguiente: El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, identificó las partes interesadas y los requisitos de las mismas en el documento titulado "Matriz de identificación de partes interesadas - Proceso Gestión del Tránsito y Transporte, Subproceso SICIDUV - Servicio de capacitación a conductores infractores", en la que se establece la siguiente información: 1. Identificación de partes interesadas ¿a quién le interesa que a la entidad le vaya bien?, clasificación, parte interesada, 2. Necesidades, 3. Expectativas, y 4. Compromisos de la Alcaldía ¿a qué se compromete la entidad? En dicha matriz las partes interesadas se encuentran agrupadas por la siguiente clasificación: 1. Ciudadano (usuarios del servicio), 2. Gobierno (Ministerio de Transporte), 3. Órganos de control (Concejo Municipal y Contraloría Municipal), 4. Proveedores (personas naturales o jurídicas que suministren un bien o prestan un servicio requerido

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

por la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali), 5. Cliente interno (servidores públicos, líderes de proceso). Al pie de página del documento se describe la siguiente nota "se deberá realizar seguimiento y revisión de los requisitos de cada una de las partes interesadas durante la revisión por la dirección".

Para los demás servicios provistos por el Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, las necesidades y expectativas de las partes interesadas han sido documentadas en los formatos de caracterización: MEDE01.05.02.18.P01.F09 Modelación del proceso, MEDE01.05.02.18.P01.F11 Modelación del subproceso, MEDE01.05.02.18.P01.F12 Determinación insumos y proveedores - productos, clientes y/o grupos de interés; identificándose los siguientes usuarios y/o grupos de interés: 1. Comunidad, 2. Usuario aspirante a obtener licencia de conducción, 3. Usuario infractor, 4. Comunidad – Instituciones Educativas, y 5. Grupos organizados y no organizados. Así mismo, se especifican la descripción de ocho (8) insumos: 1. Plan de acción, 2. Directrices y lineamientos normativos, 3. Estadísticas de accidentalidad e infracciones, 4. Solicitudes y requerimientos de capacitación o campañas, 5. Resoluciones de habilitación, 6. Documento de identidad y comparendo, 7. Cronograma de actividades del subproceso, 8. Informe de auditoría. A su vez, se establecen los siguientes diez (10) productos: 1. Plan de trabajo del subproceso, 2. Necesidad de recursos, 3. Certificación de la aprobación del curso de formación de aspirantes a conductores, 4. Certificación de la asistencia a capacitación a infractores de normas de tránsito, 5. Campaña educativa realizada, 6. Estrategias pedagógicas ejecutadas, 7. Acciones pedagógicas en tránsito realizadas, 8. Seguimiento al cronograma de actividades del subproceso, 9. Informes de gestión y 10. Planes de mejoramiento.

Frente al seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos, se evidenció que se ha realizado en acta de Revisión por la dirección de 2018 (Acta de reunión No. 4152.010.14.12.08), numeral 2, "satisfacción de las partes interesadas", en el que se describe lo siguiente "se utiliza por parte de la comunidad los derechos de petición o consulta de información acerca de los servicios que presta el subproceso o temas de interés. Durante los últimos 6 meses los resultados son altamente satisfactorios tal como se puede apreciar en los resultados de la satisfacción de los usuarios, donde para los ítems evaluados y de acuerdo con los requisitos de los clientes se cumple sus necesidades y expectativas de los servicios. Se analiza los PQR que se han presentado hasta el momento y se plantea la necesidad de retroalimentar oportunamente a los instructores y al CDAV en los casos en los que se aplique en el tema de orientación de la información. Frente a otros entes externos como órganos de control y Ministerio de Transporte durante las visitas realizadas a la fecha no se presentan requerimientos o hallazgos relacionados con el servicio objeto del alcance de la certificación".

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Respecto al seguimiento de las partes interesadas y sus requisitos para los demás servicios que presta el Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, este se realiza teniendo en cuenta los indicadores definidos en el Plan de Desarrollo, y en los seguimientos a los indicadores del proceso y del mapa de riesgos. Cumpliendo con el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
3.	Respecto a la determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad se encontró lo siguiente: El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías determinó los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer el alcance en el documento titulado "Manual de calidad 2018", con fecha de entrada en vigencia 05/abr/2018. En este documento, se describe en el capítulo 2 "Alcance" lo siguiente: "el presente Manual de calidad aplica para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Movilidad del Municipio de Santiago de Cali, específicamente al Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías". Este documento se encontró en medio físico firmado por la Profesional Universitario líder del Subproceso, y por el Secretario de Movilidad, y disponible para la consulta por parte de los interesados, además de encontrarse en medio magnético. Cumpliendo con el numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
4.	Frente al liderazgo y compromiso por parte de la entidad con respecto al sistema de gestión de la calidad, se evidenció lo siguiente: Documento Acta de revisión por la dirección del 27/abr/2018 (Acta de reunión No. 4152.010.14.12.08) el cual describe en el numeral 3 "Conclusiones" que "el sistema de gestión de calidad aplicado para el alcance definido del subproceso de capacitación a conductores infractores es eficaz, por el cumplimiento de la meta de los indicadores de gestión definidos para el Subproceso bajo el alcance del SGC y a través de los resultados de las auditorías".

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Mecanismos de difusión de la política y objetivos de calidad, evidenciado mediante el envío de correo electrónico a los integrantes del grupo de Educación y Cultura y publicaciones pegadas en la oficina del Centro de Enseñanza Automovilística – CEA, en uno de los salones del curso de infractores y en el área administrativa del grupo.

Solicitud y participación en asistencias técnicas direccionadas por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional relacionadas con: caracterización del proceso, formulación de indicadores del proceso y mapa de riesgos.

Gestión de recursos para el mantenimiento de la certificación otorgada a la Escuela de Conducción Secretaría de Tránsito y Transporte Municipio Santiago de Cali, requisitos Decreto 1500 de 2009 y Resolución 3245 de 2009; y certificación ISO 9001:2015 Municipio de Santiago de Cali - Secretaría de Movilidad - implementación y mantenimiento del Servicio de capacitación a infractores de las normas de tránsito.

Determinación y cumplimiento de los objetivos de calidad aplicables, evidenciado en matriz en Excel titulada "Matriz de despliegue de objetivos de calidad – vigencia 2018", con fecha de entrada en vigencia 26/abr/2018.

Cumpliendo con el numeral 5.1 Liderazgo y compromiso, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.

5. Frente al establecimiento por parte de la alta dirección de la política de la calidad, su comunicación y la toma de conciencia, se evidenció lo siguiente:

La política de calidad y objetivos de calidad se observaron publicados en espacios físicos del área de Educación y Cultura de la Secretaría de Movilidad tales como oficina del Centro de Enseñanza Automovilística – CEA, en uno de los salones del curso de infractores y en el área administrativa del grupo.

Difusión de la política y objetivos de calidad a través de correo electrónico del 3/may/2018 dirigido al personal de instructores y personal administrativo del Subproceso, así como en las jornadas de inducción realizadas en la Secretaría de Movilidad, observado en actas de reunión de las jornadas de inducción realizadas los días 22 y 23 de marzo de 2018.

El equipo auditor realizó encuesta de conocimiento y entendimiento de la política de calidad a 12 personas, entre servidores públicos y contratistas del Grupo de Educación y Cultura de la Secretaría de Movilidad, de los cuales el 100% (12 personas) afirmaron

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	conocer la política de calidad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, el 100% (12 personas) identificó elementos de la misma y explicó cómo la aplica en su labor y, el 50% (6 personas) afirmaron saber que la política de calidad ha tenido ajustes durante la vigencia 2018, indicando este último resultado que a pesar que se reconoce la política de calidad se desconoce que el último cambio en la Política se dio a partir del 06 de abril de 2018. Cumpliendo con el numeral 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad, numeral 5.2.2 Comunicación de la política de calidad, numeral 7.3 Toma de conciencia, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
6.	Respecto a la designación por parte de la alta dirección de los roles, responsabilidades y autoridades, se identificó lo siguiente: Las responsabilidades de cada uno de los cargos de los servidores públicos están descritos en el Manual de Funciones vigente. Así mismo, mediante Decreto Extraordinario 411.0.20.0516 de 2016 se establecen las responsabilidades de cada organismo de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Las responsabilidades del subproceso también se encuentran establecidas en cada uno de los cinco (5) procedimientos definidos por el Subproceso: Formación de aspirantes a conductores, Capacitación a conductores infractores, Campañas educativas, Implementación de estrategias pedagógicas en seguridad vial para comunidades educativas, Acciones pedagógicas en tránsito para grupos organizados y no organizados. Frente a los mecanismos para informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y asegurarse de que la integridad del sistema se mantiene cuando se planifican e implementan cambios se tiene establecido realizarlo a través de la revisión por la dirección, lo cual se evidenció en el documento "Revisión por la dirección" del 27/abr/2017. Cumpliendo con el numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, numeral 7.4 Comunicación, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

7. Frente al establecimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades, la determinación de objetivos de calidad y la planifación para lograrlos y la planificación de los cambios, se evidenció lo siguiente:

El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, en el Mapa de riesgos del riesgo ha identificado el riesgo operativo "Desacierto en la realización de programas de educación vial sostenibles en el tiempo", para el cual se estableció el control preventivo "Inclusión de los programas de educación vial en el Plan de Desarrollo Municipal y proyecto asociado", y la acción "Gestionar ante otros organismos y entidades programas de educación vial dirigidos a los actores de la vía". En el seguimiento al avance de las acciones asociadas al control, se identificó para el segundo trimestre de 2018 lo siguiente: "Desde el Subproceso de Servicio integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías se vienen adelantando acciones con las instituciones educativas dirigidas a concientizar a los actores de la vía. Así mismo se participa de la mesa ambiental con Salud Pública y Secretaría de Educación. Adicional a lo anterior se han trabajado estrategias desde el Comité Empresarial de Educación Vial, SURA ARL y el programa taxista PRO", avances que se pudieron evidenciar en la verificación de la implementación de los procedimientos 1) Campañas educativas y 2) Implementación de estrategias pedagógicas en seguridad vial para comunidades educativas.

Respecto a los objetivos de calidad y planificación para lograrlos, el Subproceso Servicio integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías, documentó en Excel "Matriz de despliegue de objetivos de calidad vigencia 2018", específicamente para el curso de infractores, a la cual se le realiza seguimiento en la revisión por la dirección en el ítem política y objetivos de calidad. En la matriz se describe: los objetivos de calidad aplicables, la estrategia para aplicarlos, indicador para su medición, responsables de ejecución, los recursos requeridos, y los registros producto de su aplicación.

Frente a los mecanismos definidos para determinar la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad y la gestión de su implementación, esta se realiza a través de la revisión por la dirección, indicando el auditado que cuando se requieran cambios se identifican y se procede a realizar un plan de mejoramiento para su implementación. Lo anterior se pudo evidenciar en la verificación de la implementación del Procedimiento "Formación de aspirantes a conductores" el cual se ajustó para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 5790 de 2016 "Por la cual se reglamentan las características técnicas del Sistema de Control y Vigilancia de los Centros de Enseñanza Automovilística - CEA y de los Centros Integrales de Atención - CIA"

Cumpliendo con el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, numeral

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, numeral 6.3 Planificación de los cambios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
8.	Respecto a la determinación y proporción de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad y determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema y para la operación y control de sus procesos, se identificó lo siguiente: Se han destinado recursos a través de los siguientes proyectos de inversión: Ficha 02033193 "Estrategia para la seguridad vial implementada", con objetivo: "mejoramiento de los comportamientos en seguridad vial para los actores de las vías en el Municipio de Santiago de Cali". Ficha 17033188 "Centro de Enseñanza Automovilística Municipio de Cali fortalecido", con objetivo: "Fortalecimiento al Centro de Enseñanza Automovilística del Municipio de Santiago de Cali". Ficha 17033187 "Infraestructura física y tecnológica para atención de la movilidad mejoradas", con objetivo: Fortalecimiento de los espacios físicos y tecnológicos para la atención ciudadana de la Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali". Ficha 17033192 "Sistema de gestión de la calidad implementado", con objetivo: Fortalecimiento de los sistemas de gestión y control integrados en la Secretaría de Movilidad Municipio de Santiago de Cali". Cumpliendo con el numeral 7.1.1 Generalidades, 7.1.2 Personas, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
9.	Frente a determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación del Subproceso y lograr la conformidad de los productos y servicios, se encontró lo siguiente: Con respecto a las instalaciones, se evidenció que la Secretaría de Movilidad dispone de las instalaciones para la operación adecuada del Centro de Enseñanza Automovilística, contando con dos (2) salones dotados, área para la realización de las clases de inducción para el adiestramiento en la conducción del vehículo, oficina administrativa, recepción, servicios de aseo y sanitarios, y cuenta con el mobiliario, medios tecnológicos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	sistematizados, con los vehículos con las adaptaciones reglamentarias y material didáctico para la capacitación en la prestación del servicio. Así mismo, se cuenta con los espacios adecuados para la prestación del servicio de curso de infractores, y se cuenta con los espacios para la prestación de los demás servicios realizados por el Subproceso. Respecto al parque automotor, se evaluó el cumplimiento de los requisitos para los automóviles y motocicletas que operan en el CEA, de lo cual, se constató que en el momento están operando seis (6) automóviles, tres (3) camionetas, un (1) microbús y tres (3) motocicletas, que cumplen con la documentación y se observó que se genera control en el seguimiento a los vencimientos del SOAT y las revisiones técnico mecánicas; se verificó que los automóviles con placas: ONK 292, ONK 460, ONK 765, ONK 774, ONK 963, ONK 968, las camionetas con placas: ONK 441, ONK 771, ONK 966, el microbús con placa ONK 775, y las motocicletas con placa ACJ 60E, ACJ 61E y ACJ 62E, cumplen con las adaptaciones reglamentarias para su funcionamiento. Cumpliendo con el numeral 7.1.3 Infraestructura, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; el artículo 2 Infraestructura e Instalaciones, Personal y Otros, artículo 3 De los Vehículos, artículo 4 Modelo y artículo 5 Clase de Vehículo y artículo 6 Adaptaciones de los Vehículos y anexo II, numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Resolución 003245 del 21 de julio de 2009.
10.	Frente a determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación del Subproceso y para lograr la conformidad de los productos y servicios, se evidenció lo siguiente: Actualmente en el área de Educación y Cultura, se realiza la prestación del servicio de aspirantes a conductores y conductores infractores, encontrándose la infraestructura física adecuada para su prestación; se observó en los puestos de trabajo de los colaboradores del subproceso, ubicados en el segundo piso, que estos cuentan con los espacios necesarios y condiciones climáticas adecuadas para llevar a cabo las labores administrativas, así como en los salones en los que se ofrece la capacitación a aspirantes a conductores y en los salones donde se imparte el curso de conductores infractores de las normas de tránsito. Cumpliendo con el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y artículo 2, anexo II, numeral 4.4 Sistema de Gestión, numeral 6.4 de las Instalaciones de la Resolución 003245 del 21 de julio de 2009.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

11.	Respecto a la determinación de los conocimientos necesarios para la operación del Subproceso y para lograr la conformidad de los servicios, se encontró lo siguiente: El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías ha documentado "Matriz gestión del conocimiento", con fecha de entrada en vigencia 02/may/2018, en la que se identifica lo siguiente: 1. el conocimiento que se debe preservar, 2. por qué se debe preservar, 3. mecanismo para mantener el conocimiento, 4. responsable y fecha, 5. forma de acceder al conocimiento. En la matriz se tiene establecido que los conocimientos a preservar son: 1. Contenidos temáticos de los cursos que brinda el subproceso, 2. Información documentada aplicable de la NTC ISO 9001:2015; y que estos se deben preservar por 1. Garantizar la estandarización de los diferentes temas que se brindan en los cursos que se brindan a los diferentes usuarios y grupos organizados, y 2. Socializar las evidencias para el cumplimiento de los requisitos aplicables de la NTC ISO 9001; y se definen como mecanismos para mantener este conocimiento los siguientes: 1. Actualizar la guía temática del subproceso, 2. Acceso a carpeta en la nube con la documentación propia del subproceso; todo esto con fecha de implementación noviembre de 2018. Cumpliendo con el numeral 7 Apoyo, 7.1.6 Conocimientos de la Organización, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
12.	Respecto a determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, se evidenció lo siguiente: La Alcaldía Municipal de Santiago de Cali cuenta con un manual de funciones donde aparte de establecer dichas funciones determina el perfil requerido para ocupar los cargos que se requieren para la operación de la entidad; se establecen las competencias, la formación y la experiencia requerida. Se cuenta con un Plan Institucional de Capacitación para potenciar las fortalezas, habilidades y competencias para el óptimo desarrollo del talento humano; evaluación del desempeño tanto para los gerentes públicos como para los servidores públicos de carrera administrativa, en periodo de prueba y de libre nombramiento y remoción como un componente que permite identificar las fortalezas o aspectos a mejorar del gerente público, con la finalidad de incentivar la gestión eficiente; entre otros con los cuales se administra y desarrolla el recurso humano. De lo anterior, se pudo evidenciar que para el Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, se realizaron jornadas de inducción los días 22 y 23 de marzo de 2018, dentro de la cual se plantean entre otros

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	temas: misión, visión, organigrama, política y objetivos de calidad, principios y valores éticos, responsabilidades de los contratistas, sistemas de gestión de calidad, planes y programas, y aspectos administrativos. Respecto al cumplimiento del Decreto 1500 en sus artículos 16, 20 y 22 y la Resolución 3245 Anexo II, se evidenció que los instructores de la Escuela de Enseñanza Automovilística – CEA de la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali, cumplen con los requisitos exigidos, evidenciándose: 1. Contar con el personal mínimo para el funcionamiento, 2. Personal competente, 3. Acreditación del cumplimiento de la reglamentación vigente relacionada con el ejercicio de su profesión, especialización o actividad que desempeña, 4. Registros de las firmas de los documentos por el cual se comprometen a cumplir con las reglas definidas por el CEA, incluyendo aquellos aquellas relacionadas con la confidencialidad y la independencia de los intereses comerciales, y 5. Documentación actualizada sobre la formación pertinente del personal relacionado formación. Cumpliendo con el numeral 7.2 Competencia, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el numeral 5.1.5 de la Resolución 03245 del 21 de julo de 2005 y la Resolución 01833 del 27 de mayo de 2013.
13.	Respecto al deber de planificar, implementar y controlar el Subproceso para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, se evidenció lo siguiente: Indicadores de producto incluidos en el Plan de Desarrollo 2016-2019 "Cali progresa contigo": Capítulo 4, Eje 2: Cali amable y sostenible, 2.1. Componente: Movilidad sostenible, saludable, segura y accesible, indicadores: estrategia para la seguridad vial implementada, y Centro de Enseñanza Automovilística Municipio de Cali fortalecido; seguimiento al Plan de Acción de la Secretaría de Movilidad del 30 de junio de 2018, incluido lo relacionado con el área de Educación y Cultura, proyecto "Mejoramiento de los comportamientos en seguridad vial para los actores de las vías en el Municipio de Santiago de Cali", indicadores: 1) Infractores capacitados, 2) Campañas de sensibilización, seguridad y promoción realizadas, y 3) Grupos organizados y no organizados sensibilizados. En la caracterización del Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, formatos MEDE01.05.02.18.P01.F11 Modelación del subproceso, MEDE01.05.02.18.P01.F12 Determinación insumos y proveedores - productos, clientes y/o grupos de interés, y MEDE01.05.02.18.P01.F14 Normograma, se

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	establecen los requisitos de los servicios y el marco legal aplicable a cada uno de ellos emitido por los diferentes estamentos, los documentos que soportan la operación y los recursos necesarios para la prestación de los servicios. En los cinco (5) procedimientos que componen el subproceso: MMCS03.03.04.P01 Formación de aspirantes a conductores, MMCS03.03.04.P02 Capacitación a conductores infractores, MMCS03.03.04.18.P03 Campañas educativas, MMCS03.03.04.P04 Implementación de estrategias pedagógicas en seguridad vial para comunidades educativas, y MMCS03.03.04.P05 Acciones pedagógicas en tránsito a grupos organizados y no organizados, se especifican tareas donde se utilizan los formatos de programación semanal, como lo son el formato MMCS03.03.04.18.P01.F02 Programación Actividades Instructores, en la cual se describe para cada día qué actividad va a desarrollar cada instructor, indicando las actividades a desarrollar, horarios y sitios, de este formato se evidenció programación publicada por correo electrónico y en cartelera, correspondiente a la semana del 10 al 16 de septiembre de 2018 y semana del 17 al 23 de septiembre; el formato MMCS03.03.04.18.P02.F02 Programación cursos infractores, donde especifican los instructores asignados en las diferentes sedes y los horarios; además se evidenció carpeta digital donde se detalla la trazabilidad de los archivos en Excel (Base de datos SICIDUV) de las programaciones realizadas en la vigencia 2018. En los anteriores procedimientos también se han definido puntos críticos de control, los cuales se caracterizan en el formato MEDE01.05.02.18.P01.F16 Plan de Control, en el que se describen las actividades críticas, las variables a controlar y los responsables con el objetivo de garantizar la operación del subproceso. Se tienen definidos indicadores de proceso con su respectivo seguimiento para realizar mediciones de cumplimiento con los requisitos. Cumpliendo con el numeral 8.1 Planificación y control operacional, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009; y lo definido en el artículo 3 Operación del sistema de control y vigilancia para los CEAS, de la Resolución 5790 del 12 de febrero de 2016
14.	Frente a la determinación y revisión de los requisitos para los productos y servicios, se identificó lo siguiente: El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías ha determinado que mediante el cumplimiento de los requisitos legales y los propios de la Secretaría de Movilidad se establece la operación de los servicios,

	evidenciado en: Para el caso del Centro de Enseñanza Automovilística, a través de la Resolución 1833 de 2013 "Por la cual se habilita a la Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano denominada Escuela de Conducción Municipio de Santiago de Cali - Secretaría de Tránsito y Transporte, como Centro de Enseñanza Automovilística". Para el caso del curso de infractores, el Código Nacional de Tránsito, es la reglamentación que rige frente a la temática que se debe ofrecer, tiempo de duración y entrega de certificaciones, entre otros requisitos. Se indicó por el auditado que es responsabilidad del líder del subproceso la revisión continua de los requisitos establecidos para la prestación del servicio mediante la actualización del marco legal aplicable. Para los requisitos que la entidad ha establecido, se evidencia en los documentos de la caracterización, en los formatos denominados: MEDE01.05.02.18.P01.F12 Determinación Insumos y Proveedores – Productos, Clientes y/o Grupos de Interés, y en el formato Hoja de vida de Trámites y Servicios. Cumpliendo con el numeral 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
15.	Frente al aseguramiento de que, cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados, se encontró lo siguiente: El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías ha establecido que cuando se presenten cambios estos deben ser referenciados en la revisión por la dirección, y seguidamente formular un plan de mejoramiento para ajustar los procedimientos que apliquen. Lo anterior se verificó en la aplicación del procedimiento de aspirante a conductor, con los cambios generados a partir de la entrada en vigencia de la Resolución 5790 de 2016 "Por la cual se reglamentan las características técnicas del Sistema de Control y Vigilancia de los Centros de Enseñanza Automovilística - CEA y de los Centros Integrales de Atención - CIA", encontrándose: después de surtida la etapa contractual con Olimpia Management como proveedor de los Sistemas de Control y Vigilancia de los CEA, el grupo de trabajo del Subproceso SICIDUV estableció comunicación con el proveedor e iniciaron capacitaciones presenciales y virtuales para el reconocimiento del sistema, seguidamente se realizaron las gestiones para la adecuación técnica y tecnológica

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	necesarias para la adecuada operación conforme a los requisitos establecidos en dicha Resolución; con base en estos se realizaron ajustes en el procedimiento, los cuales operan actualmente. Cumpliendo con el numeral 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
16.	Frente al tratamiento a las salidas no conformes, se encontró lo siguiente: El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, para el control de las salidas no conformes implementa lo establecido en el procedimiento MCCO01.04.01.14.12.P03 Tratamiento del producto y/o servicio no conforme. Se evidenció la aplicación del mismo para una salida no conforme relacionada con el curso de infractores de normas de tránsito, el cual se registró en el formato MCCO01.04.01.14.12.P03.F01 Registro del tratamiento del producto y/o servicio no conforme, para dos casos: 1. Demora en el inicio del curso de infractores programado en el horario de 09:00 a.m. a 11:00 a.m., lo anterior debido a fallas mecánicas del vehículo del instructor, y 2. Pausas constantes en el curso de infractores programado de 04:00 p.m. a 06:00 p.m. generadas por el estado de salud del instructor. Como tratamiento al servicio no conforme, en el caso 1 se le informó a los usuarios el motivo de la demora y se pide disculpas por los inconvenientes presentados, y para el caso 2, el instructor realizó la capacitación con pausas intermitentes debido a su estado de salud. Manifestó el auditado que a la fecha de visita en sitio no se han presentado otras salidas no conformes. Cumpliendo con el numeral 8.7 Control de las salidas no conformes, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
17.	Respecto al seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, se identificó lo siguiente: El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías tiene establecido en los cinco (5) procedimientos tareas encaminadas a medir la satisfacción del cliente, entre las cuales está la de realizar encuestas al finalizar la prestación del servicio, tabular la información y a partir de ahí formular informe de satisfacción del usuario.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Se evidenció la documentación de dos informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2018 y son entregados a la líder del Subproceso para la toma de decisiones. De lo anterior, se evidenciaron archivos en Excel por meses, de enero a julio de 2018, con la tabulación de las encuestas de los cursos del CEA, de conductores infractores de las normas de tránsito y de los usuarios de los grupos organizados y no organizados; además documento titulado "Informe de satisfacción del usuario" para el trimestre 1 y 2 de 2018. En el informe del Trimestre 1 se describió un resultado global de satisfacción del 99%, resultado de la medición del curso de infractores y usuarios de grupos organizados y no organizados; el curso del CEA no se tuvo en cuenta dada la implementación del sistema de control y vigilancia que se estaba aplicando en el momento; y se identificaron como comentarios repetitivos por parte de los encuestados los siguientes: 1. Muchos usuarios en los salones, 2. Incremento de la temperatura en los horarios cercanos al medio día, y 3. Mayor tiempo para la solución de dudas en materia de tránsito. En el informe del Trimestre 2 se describió un resultado global del 96.7, resultado de la medición del curso del CEA, de conductores infractores y usuarios de los grupos organizados y no organizados; identificándose como comentarios repetitivos los siguientes: 1. Demoras en el acceso al RUNT y 2. Desconocimiento de las citas para agendamiento de cursos. Otro mecanismo para el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, es mediante los ciclos de auditoría interna de calidad, los cuales se realizan esencialmente para determinar si el sistema de gestión de calidad mantiene la conformidad con los requisitos de los sistemas de gestión, legales y reglamentarios; además de evaluar el grado de conformidad frente a disposiciones y criterios establecidos. Cumpliendo con el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.
18.	Respecto al análisis y evaluación de los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, se identificó lo siguiente: El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías ha determinado los siguientes tres (3) indicadores: 1. Cumplimiento de la programación de aulas móviles, indicador de eficacia, frecuencia

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	trimestral. 2. Incremento porcentual de la cobertura de establecimientos educativos intervenidos, indicador de eficacia, frecuencia trimestral. 3. Incremento porcentual en la cobertura de usuarios intervenidos en IE a través de estrategias pedagógicas en seguridad vial, indicador de eficacia, frecuencia trimestral. De cada uno de estos indicadores se evidenció la ficha técnica de formulación y la ficha de seguimiento, con las respectivas acciones de mejora en los casos de incumplimiento de metas del indicador. Estos indicadores se encuentran validados según Oficio No. 20184137020000746 4 de fecha 30/jul/2018. Cumpliendo con el numeral 9.1.3 Análisis y evaluación, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009
19.	Frente a la revisión del sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica, se encontró lo siguiente: Se evidenció documento Acta de reunión No. 4152.010.14.12.08 de fecha 27/abr/2018, con objetivo: Realizar la revisión por la dirección en el marco del Subproceso de servicio integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías para el alcance del servicio de capacitación a conductores infractores en las normas de tránsito. El acta se encuentra firmada por el Secretario de Movilidad y por la Profesional Universitario líder del Subproceso. En el acta se plantea como contenido: 1. Introducción, 2. Análisis de la información de entrada de la revisión por la dirección y 3. Conclusiones de la revisión (salidas). En el análisis de la información de entrada de la revisión por la dirección se establecen los siguientes puntos: 1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas, 2. Cambios en las cuestiones externas e internas, 3. Resultados de las auditorías, 4. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, 5. Desempeño del Subproceso y conformidad del servicio - resultados de seguimiento y medición, 6. Política y objetivos de calidad, 7. No conformidades y acciones correctivas, 8. Desempeño de los proveedores externos, 9. Adecuación de recursos, 10. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, 11. Oportunidades de mejora. En las tareas y compromisos establecidos en dicha revisión se identificó: 1) Renovación del personal. Frente a este compromiso, manifestó el auditado que

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

corresponde a la contratación realizada desde la segunda y tercera semana de agosto, la cual se evidenció en la revisión contractual realizada;
2) Elaborar consolidado de las encuestas. De esto se evidenció la tabulación y la elaboración del informe correspondiente al segundo trimestre de 2018;
3) Presentar propuesta de ajuste de indicadores del proceso. De esto se evidenció la validación de los tres indicadores asociados al subproceso con sus respectivas fichas técnicas de formulación y el seguimiento realizado conforme a la periodicidad establecidas, y
4) Incluir las acciones de mejora en el consolidado de acciones de planeación para facilitar su seguimiento. De esto se evidenció archivo en Excel con matriz de acciones de mejora consolidado, con la identificación de las auditorías realizadas por control interno y las de entes externos de control.

Cumpliendo con el numeral 9.3 Revisión por la dirección, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Respecto a determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, se identificó lo siguiente:

La entidad opera bajo el Modelo de Operación por Procesos versión 8, el cual responde a los lineamientos del Decreto 1499 de 2017 establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a los requerimientos de la Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2015.

Dentro del Modelo de Operación por Proceso, se determinó el Macroproceso Misional Convivencia y Seguridad, integrado entre otros, por el Proceso Gestión del Tránsito y Transporte del cual hace parte el Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, objeto de evaluación, el cual cuenta con la siguiente documentación:

Los formatos MEDE01.05.02.18.P01.F09 Modelación del proceso, MEDE01.05.02.18.P01.F14 Normograma, MMCS03.03.04.P02 Capacitación a conductores infractores V2, MMCS03.03.04.18.P03 Campañas educativas V2, MMCS03.03.04.P04 Implementación de estrategias pedagógicas en seguridad vial para comunidades educativas, MMCS03.03.04.P05 Acciones pedagógicas en tránsito a grupos organizados y no organizados, y MEDE01.05.02.18.P01.F17 Informes generales, se encuentran validados de acuerdo a Oficio No. 201741370200002774 de fecha 26/jun/2017.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Formato MEDE01.05.02.18.P01.F11 Modelación del subproceso, que contiene información sobre los insumos, proveedores, actividades, cargo responsable, productos y usuarios y/o grupos de interés.

Formato MEDE01.05.02.18.P01.F12 Determinación insumos y proveedores - productos, clientes y/o grupos de interés, que contiene para cada insumo y producto sus características y los proveedores y clientes y/o grupos de interés.

Formato MEDE01.05.02.18.P01.F14 Normograma, con la normatividad aplicable al proceso y subproceso.

Formato MEDE01.05.02.18.P01.F15 Diseño de procedimiento:
- MMCS03.03.04.P01 Formación de aspirantes a conductores V2,
- MMCS03.03.04.P02 Capacitación a conductores infractores V2,
- MMCS03.03.04.18.P03 Campañas educativas V2,
- MMCS03.03.04.P04 Implementación de estrategias pedagógicas en seguridad vial para comunidades educativas, y
- MMCS03.03.04.P05 Acciones pedagógicas en tránsito a grupos organizados y no organizados.

Formato MEDE01.05.02.18.P01.F16 Plan de control, que contiene para cada uno de los cinco (5) procedimientos definidos, la descripción de la acción de control a realizar, el objeto de control, el criterio de control, el cargo responsable, el método de medición o control, el equipo requerido, la frecuencia y registro.

Respecto al estado de validación de esta documentación, se evidenció Oficio radicado No. 201841520100072534 de fecha 25/jul/2018, con asunto remisión F07 Documentación proceso, en el que se realizó solicitud de modificación de: MEDE01.05.02.18.P01.F11, MEDE01.05.02.18.P01.F12, MMCS03.03.04.P01 y MEDE01.05.02.18.P01.F16, actualizando a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. Estos formatos, a la fecha de visita en sitio, se encuentran pendientes de validación por parte del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4.4.1 literales a) y b), numeral 4.4.2, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009. Así como no determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma y no garantizar que la entidad determine el grado en que se necesita información documentada

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

2.	Respecto a demostrar liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección con respecto al enfoque al cliente, se evidenció lo siguiente: Los requisitos del cliente se encuentran identificados en: 1. Documento "Matriz de identificación de partes interesadas - Proceso Gestión del Tránsito y Transporte, Subproceso SICIDUV - Servicio de capacitación a conductores infractores", 2. En la normatividad aplicable a cada uno de los servicios prestados, y 3. En el formato MEDE01.05.02.18.P01.F12 Determinación insumos y proveedores - productos, clientes y/o grupos de interés. Frente a la determinación de los riesgos y oportunidades que puedan afectar la satisfacción del cliente, se evidenció la formulación del mapa de riesgos del proceso mediante Acta de reunión No. 4152.010.14.12.012 de fecha 03/may/2018, con objetivo: "Identificación de los riesgos de gestión y corrupción en el subproceso de servicio integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías"; en el desarrollo del acta se describe que el riesgo "desacierto en la realización de programas de educación vial sostenibles en el tiempo" debe continuar en el mapa de riesgos del proceso, pero que se deben revisar los controles y las acciones de mitigación, por lo que se estableció como compromiso realizar ajustes en el mapa de riesgos, el cual se validó mediante Oficio No. 201841370200005674 de fecha 08/jun/2018. Respecto al enfoque al cliente, se identificó en los cinco (5) procedimientos que hacen parte del Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, la descripción de tareas encaminadas a medir la satisfacción del cliente, sin embargo se evidenció que los mecanismos establecidos son parcialmente reconocidos por dos de cuatro de los instructores y por una persona del equipo administrativo, lo que dificulta la formulación de acciones de mejora encaminadas al aumento de la satisfacción del cliente. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 5.1.2 Enfoque al cliente, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009. Así como no garantizar que la alta dirección demuestre de forma visible liderazgo y compromiso con el mantenimiento del enfoque de la entidad en el cumplimiento de los requisitos del cliente y el aumento de la satisfacción del cliente.
3.	Respecto a la comunicación con el cliente se evidenció lo siguiente: Como mecanismo para proporcionar la información relativa a los productos y servicios del Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, se evidenció documento físico "Cartilla Secretaría de Tránsito", que contiene:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	1. Información frente a curso de infractores de las normas de tránsito, como a) plazo para realizar el curso, b) horarios de las sedes, c) número de contact center, d) información sobre acuerdos de pago para la cancelación de las multas; 2. Información de la escuela de conducción, sobre a) requisitos para el trámite inicial de expedición de la licencia de conducción, b) categorías de licencias, c) características de la escuela; 3. Información sobre la App "Tránsito Cali" como mecanismo para reportar accidentes de tránsito, consultar estado de multas y trámites, entre otras funciones. Otro mecanismo para proporcionar información sobre productos y servicios del Subproceso se realiza a través de la página web de la Alcaldía de Cali, en la instancia de la Secretaría de Movilidad: http://www.cali.gov.co/movilidad/publicaciones/130873/centro-de-enseñanza-automovilística/ y http://www.cali.gov.co/movilidad/publicaciones/132866/recursos-didácticos/ Respecto a la comunicación con el cliente sobre manipular o controlar la propiedad del cliente, se evidenció que conforme a lo establecido en el manual de calidad 2018 (página 18) para el curso de infractores, se tienen establecidos controles respecto al manejo del documento de identificación y el comparendo; y por otra parte, para el curso de aspirante a conductor se tiene establecida una política de confidencialidad, la cual es firmada por el estudiante al momento de matricularse en la escuela. Frente a mecanismos para tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios, se tiene documentado el Manual de atención al usuario y el seguimiento realizado a la atención de PQRS, de éste último se evidenció en el sistema de gestión documental ORFEO, que de un total de radicados recibidos en el área de Educación y Cultura de la Secretaría de Movilidad de 290 radicados (correspondientes al periodo enero 2018 - septiembre 17 de 2018), 18 radicados se encuentran sin respuesta, vencidos en su plazo establecido. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009. Así como no asegurar que haya una comunicación clara entre la entidad y los clientes en el momento de determinar los requisitos de los productos y servicios que se suministran.
4.	Frente a determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

cliente, y el establecimiento de acciones correctivas, se evidenció:

Respecto al seguimiento a las acciones correctivas y de mejora producto de otras fuentes de detección distintas a auditorías internas, se evidenciaron dos (2) archivos en Excel de Formulación de plan de mejoramiento relacionados con el curso de infractores de las normas de tránsito:

1. Formulación de plan de mejoramiento, fuente de detección: Quejas, reclamos y observaciones de la encuesta de satisfacción, encontrándose lo siguiente: las acciones se encuentran abiertas, vigentes en su plazo de ejecución, fecha de inicio: 02/may/2018 y fecha de finalización: 30/nov/2018 de las acciones: 1. establecer método para el seguimiento de instructores, 2. Retroalimentar a los instructores sobre las situaciones presentadas, y 3. Gestionar charlas de capacitación para el personal de instructores de acuerdo a las observaciones encontradas; manifestando el auditado que a la fecha se está trabajando en la implementación de las acciones identificadas.
2. Formulación de plan de mejoramiento, fuente de detección: Encuestas de satisfacción, encontrándose lo siguiente: las acciones se encuentran abiertas, vigentes en su plazo de ejecución, fecha de inicio: 02/may/2018 y fecha de finalización 30/oct/2018 de las acciones: 1. Revisar la encuesta de satisfacción actual en el tema de las preguntas y su escala de evaluación, y 2. Presentar propuesta de encuesta de satisfacción al personal; manifestando el auditado que a la fecha se está trabajando en la implementación de las acciones identificadas.

Se identificó que en los cinco (5) procedimientos establecidos en el Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, se contemplan tareas relacionadas con el establecimiento de mejoras y se pudo observar su aplicación, sin embargo, no se observaron registros en actas resultantes de la evaluación donde se describan las mejoras implementadas, como lo establece el procedimiento.

Como parte del ejercicio de auditoría se realizó también el seguimiento a las acciones producto de la Auditoría 20 de la vigencia 2018 de seguimiento a la Auditoría 52 de Evaluación al SICIDUV, realizada en abril de 2018, encontrándose que en desarrollo de la Auditoría 51 de 2018 se pudo evidenciar la implementación de dos de las cuatro acciones formuladas en dicho plan relacionadas con: consolidación de las encuestas de satisfacción y la elaboración del informe del subproceso conforme con el análisis realizado a partir de las encuestas. No obstante, las acciones relacionadas con: 1. Elaborar las actas de reunión del subproceso conforme a las directrices de gestión documental, en especial diligenciando correctamente la TRD, y 2. Socializar el manual de contratación vigente al equipo de trabajo de contratación informando sobre las inconsistencias generadas en los contratos mencionados en el hallazgo; se encuentran

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

abiertas, vigentes en el tiempo, y no se pudo evidenciar un avance en su implementación.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 10.1 Generalidades, numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva, numeral 10.3 Mejora continua, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009 Así como no asegurar que la entidad determine oportunidades de mejora y que planifique e implemente acciones para lograr los resultados previstos y aumentar la satisfacción del cliente.

NO CONFORMIDADES

1. Frente a determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control del subproceso, se realizó la verificación de la implementación de los cinco (5) procedimientos que conforman el Subproceso, evaluando que se ejecutara conforme a lo documentado, los registros obtenidos y puestos a disposición.

   A continuación, se detalla lo evidenciado en cada uno de los procedimientos:

Nombre del Procedimiento	No. de tareas	Inconsistencia en la tarea No.	Tarea	Situación encontrada
Formación de aspirantes a conductores	36	3	Inspeccionar el estado de la infraestructura, los vehículos y las ayudas didácticas	Indica el auditado que la inspección la realizan los instructores. No se deja evidencia de dicha inspección.
		20	Revisar la programación asignada y diligenciar el parcelador de clases MMCS03.03.04.18.P01.F03	Se observa el registro parcial de los ejes temáticos presentados por los cuatro instructores que participan actualmente en el procedimiento.
		25	Reportar las horas ejecutadas de los aspirantes y los instructores al RUNT	Tarea duplicada con respecto a la tarea 23

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

		33	Entregar periódicamente un informe de las actividades realizadas MMCS03.03.04.18.P01.F11	En uno de los instructores asociados al procedimiento se evidenciaron los informes de actividades de enero a marzo de 2018, sin embargo, los demás informes se encontraron por fuera de la carpeta, encontrándose en medio magnético en el equipo del instructor; además esta información del 2018 se encontró en carpeta titulada "Informe de actividades y parceladores 2017", correspondiente a otra vigencia.
		33	Realizar el análisis de la tabulación de la evaluación de la capacitación.	Se identificó que se realiza la tabulación de la evaluación de la capacitación, pero el análisis de la información resultante no es reconocida por los instructores, por lo que no se evidenció la formulación de acciones de mejora.
		34	Evaluar con el equipo de trabajo los resultados alcanzados, las dificultades presentadas durante la prestación del servicio, dejar evidencia en acta de reunión	
		35	Formular las acciones de mejora, si se requieren conforme al Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Código MCCO01.04.14.12.P02	
Capacitación a conductores infractores	37	3	Elaborar borrador de la programación de capacitaciones utilizando el formato MMCS03.03.04.18.P01.F02: "Programación Actividades Instructores", indicando al instructor el día y la actividad programada. Complementariamente elaborar el formato MMCS03.03.04.18.P02.F02	El formato "Programación Cursos Infractores" referenciado en la tarea no se encuentra documentado, esta información de la programación está descrita en el formato titulado "Programación Actividades Instructores"

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

		"Programación Cursos Infractores", donde se indica al instructor el día, el horario y la sede donde le corresponde dictar la capacitación.	
	4	Verificar la programación de los instructores conforme a los requisitos del sitio y horario del servicio	No se presenta claridad en la descripción de la acción de control a realizar que dice "validar que los recursos necesarios para la prestación del servicio"
	14	Revisar las condiciones del aula (aseo, sillas, iluminación, aire acondicionado). Realizar alistamiento de recursos tecnológicos (PC, sistema de sonido y TV) y registrar en el formato MMCS03.03.04.18.P02.F01 "Asistencia Curso de Educación Vial para Infractores".	Para la actividad de curso de educación vial para infractores del 17 de septiembre de 2018 a las 04:00 pm no se realizó el diligenciamiento del apartado "alistamiento aula de clase". Igual situación se identificó para el curso de las 02:00 pm.
	16	Instalar en el sitio la logística a utilizar en la campaña educativa	Esta tarea no corresponde a este procedimiento
	17	Hacer diligenciar de los asistentes el formato MMCS03.03.04.18.P01.F11" Evaluación de la Capacitación", para evaluar el grado de satisfacción sobre la capacitación de los usuarios.	Revisar la redacción de la tarea teniendo en cuenta que, para el curso de educación vial para infractores del 17 de septiembre, de 04:00 a 06:00 pm solo se diligenciarían 4 encuestas, de una asistencia de 43 personas. Para el curso de las 02:00 pm, también se entregaron 4 encuestas, de una asistencia de 44 personas.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

			18	Entregar material pedagógico y registrar la cantidad y la descripción del mismo en el formato MMCS03.03.04.18.P02.F01 "Asistencia Curso de Educación Vial para Infractores".	Para el curso de educación vial para infractores del 17 de septiembre, realizado a las 04:00 pm, no se entregó material pedagógico, por lo que no se registró el mismo en el formato "Asistencia Curso de Educación Vial para Infractores". Igual situación se identificó para el curso de las 02:00 pm.
			22	Archivar formatos en carpeta correspondiente	Se informó por la persona que realiza las labores de archivo que hasta que no se suba la información del curso de educación vial para infractores a la base de datos en Excel SICIDUV, la información no se archiva. Se evidenció que los registros del curso permanecían en el puesto de trabajo del instructor.
			34	Realizar el análisis de la tabulación de la evaluación de la capacitación	Se identificó que se realiza la tabulación de la evaluación de la capacitación, pero el análisis de la información resultante no es reconocida por los instructores, por lo que no se evidenció la formulación de acciones de mejora.
			35	Evaluar con el equipo de trabajo los resultados alcanzados, las dificultades presentadas durante la prestación del servicio, dejar evidencia en acta de reunión	
			36	Formular las acciones de mejora, si se requieren conforme al Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Código MCCO01.04.14.12.P02	

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Campañas educativas	23	6	Evaluar la disponibilidad de los recursos para su realización y cumplimiento de su alcance o en su defecto realizo contratación	Hasta la fecha de visita en sitio se informó que no se han ejecutado campañas en medios masivos. De acuerdo a lo notificado por el auditado, los recursos se reservan para un periodo determinado del año, por ejemplo, para finales de año, para promoción de campaña sobre consumo de alcohol en la feria de Cali; por lo que la tarea no pudo ser evaluada.
			12	Programar la actividad educativa utilizando el formato MMCS03.03.04.18.P01F02: "Programación Actividades Instructores", asignando a los instructores fecha, horario y sitio para cumplir con la campaña.	En revisión realizada el 17 de septiembre, en la carpeta "semana agosto 27 al 02 de septiembre de 2018", se identificaron dos requerimientos que no tienen en la carpeta el oficio de respuesta por parte de: 1) Transmar Arcesio Díaz y Cía Ltda. de fecha julio 10 de 2018, con requerimiento de capacitación en plan estratégico de seguridad vial; 2) requerimiento de Centro de capacitación Don Bosco, de fecha julio 4 de 2018, con requerimiento de capacitación de prevención del riesgo de tránsito por manejo de motocicleta y/o vehículos. Se evaluó la actividad "Aula móvil", efectuada el 18 de septiembre de 2018, en el horario de 8:00 a.m. a 11:00 a.m., en la Carrera 28D con Calle 70C. En el formato "Programación actividades instructores", se identificó que dos de los tres asistentes a la campaña estaban programados.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

			18	Entregar material pedagógico a las personas sensibilizadas y terminar el diligenciamiento de formato incluyendo las novedades presentadas si las hay.	No se evidenció el registro del material didáctico entregado a las personas que se sensibilizaron en el formato MMCS03.04.04.18.P04.F01; manifiestan los auditados que por el volumen de personas es muy difícil llevar este formato y también porque las personas no dan los datos, por temor que se verifiquen que tienen una multa.
			20	Elaborar informe de la actividad realizada en el día y entregar al líder para su revisión vía correo electrónico	Manifestó el auditado que el informe al que se hace referencia es a lo documentado en el formato "Registro de asistencia, ayudas didácticas y material entregado", en el que el instructor relaciona los asistentes a la actividad, las ayudas técnicas utilizadas, el material pedagógico utilizado y las observaciones del caso según la actividad desarrollada.
			22	Evaluar con el equipo de trabajo los resultados alcanzados, las dificultades presentadas durante la prestación del servicio, dejar evidencia en acta de reunión	Se evidenció carpeta física "Actas de reunión 2018", en la que se encontraron dos actas de reunión, la primera del 19/feb/2018, con objetivo: socializar modelación del subproceso; la segunda de fecha 23/jul/2018, con objetivo: reunión semestral área Educación y Cultura Vial. Se informó por los auditados que se generan espacios para evaluar los resultados presentados durante la prestación del servicio, pero no se deja documentado. Además, se manifestó por los auditados no tener conocimiento de la formulación de acciones de mejora durante esta vigencia.
			23	Formular las acciones de mejora, si se requieren conforme al Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Código MCCO01.04.14.12.P02	

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Implementación de estrategias pedagógicas en seguridad vial para comunidades educativas	44	16	Efectuar el registro y autorización por parte de los padres de los niños y niñas que ingresan al programa de patrulla escolar, en el formato "Registro de Ingreso de Patrulla Escolar". MMCS03.03.04.18.P04.F02	Se evidenció debilidad en el formato de Registro de Ingreso Patrulla Escolar de Transito MMCS03.03.04.18.P04.F02, toda vez que se encontraban diligenciados para 13 alumnos que conforman la Patrulla Escolar, sin embargo, ninguno cuenta con la firma de visto bueno del Coordinador del Colegio, tampoco se encuentran diligenciados totalmente y en cuanto a la Versión y Fecha de Aprobación del formato no se encuentran diligenciados.
			17	Diligenciar el formato MMCS03.03.04.18.P04.F03: "Asistencia Patrulla Escolar", registrando a los asistentes, estudiantes que van a conformar la Patrulla Escolar.	Se proporcionó por parte del auditado Conformación de Patrulla Escolar para mes de agosto de 2018, sin carpeta donde se evidencia formato de Registro de Ingreso Patrulla Escolar de Transito MMCS03.03.04.18.P04.F02 diligenciados para 13 alumnos que conforman la Patrulla Escolar del Colegio Santa Juana de Arcos - sede San Luis, sin embargo, se encontró que ninguno cuenta con la firma de visto bueno del Coordinador del Colegio, tampoco se encuentran diligenciados totalmente y en cuanto a la Versión y Fecha de Aprobación del formato no se encuentran diligenciados.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

			20	Entregar formatos "Registro de Ingreso de Patrulla Escolar de Transito" MMCS03.03.04.18.P04.F02 y "Asistencia Patrulla Escolar "MMCS03.03.04.18.P04.F03 totalmente diligenciados, una vez culmine la capacitación	Durante la visita en sitio presentó demora en la entrega de la información soporte de la actividad por cuanto según lo manifestado por el auditado, los documentos aún permanecían en poder del instructor y no habían sido archivados. Hecho que se rectificó al día siguiente con la entrega de los mismos, los cuales no se encontraban debidamente archivados en una carpeta.
			23	Archivar formatos de "Registro de Ingreso de Patrulla Escolar de Transito" MMCS03.03.04.18.P04.F02 y "Asistencia Patrulla Escolar"MMCS03.03.04.18. P04.F03 en carpeta correspondiente.	Se evidenció debilidades en la formación de archivo de los formatos Registro de Ingreso de Patrulla Escolar de Transito" MMCS03.03.04.18.P04.F02 y "Asistencia Patrulla Escolar"MMCS03.03.04.18.P 04.F03; en razón a que no se evidencia el uso de una carpeta que permita dejar el registro y seguimiento de las actividades realizadas en la patrulla escolar, solo se está formando una carpeta por programación semanal, es decir, en la carpeta que se crea para la semana se archivan todas las actividades desarrolladas por los instructores durante los días programados, lo cual no permite evidenciar un orden ni trazabilidad de las acciones desarrolladas para cada programa en específico. Se hace entrega de la documentación sin carpeta.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

			25	Entregar los certificados a cada uno de los integrantes de la Patrulla Escolar en evento de graduación celebrado en las instalaciones de la Institución Educativa	No se logró evidenciar esta actividad por cuanto el caso tomado para la evaluación del procedimiento se realizó con anterioridad a la visita en sitio, sin embargo, no se evidencio que se deje registro documental o material fotográfico de la ejecución de esta actividad por parte de los Instructores, una vez revisada la carpeta donde se archivan las actividades semanales desarrolladas.
			26	Programar semestralmente visita a las Instituciones Educativas, utilizando el formato MMCS03.03.04.18.P01.F02: "Programación Actividades Instructores" y socializar	No se evidenció Programación semestral de visita a las Instituciones Educativas, toda vez que, se utiliza el formato MMCS03.03.04.18.P01.F02 para la "Programación Actividades Instructores" de manera semanal como se evidenció en la programación comprendida del 27 de agosto al 2 de septiembre de 2018 donde se programó la visita al Colegio Santa Juana de Arco para la Capacitación en Formación de Patrulla.
			27	Verificar la actividad practica mediante visitas a la Institución Educativa para (Mínimo 2 - Max 4 conforme al calendario escolar) y diligenciar formato MMCS03.03.04.18.P04.F04: "Seguimiento a Patrulla Escolar"	A la fecha no se ha realizado la programación del seguimiento a ninguna de las capacitaciones de las Patrullas Escolares. Así mismo, no se pudo verificar el cumplimiento del punto de control en cuanto a Validar el funcionamiento y continuidad de la patrulla escolar toda vez que, a la fecha no se ha realizado la programación.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

		28	Reportar las novedades encontradas para informar a la institución.	No se pudo evidenciar su cumplimiento toda vez que a la fecha no se ha realizado la programación del seguimiento de las Patrullas Escolares realizadas en el primer semestre del 2018.
		29	Entregar al auxiliar administrativo los registros para su archivo.	No se pudo evidenciar su cumplimiento toda vez que a la fecha no se ha realizado la programación del seguimiento de las Patrullas Escolares realizadas en el primer semestre del 2018. Así mismo se verifico que la Patrulla Escolar evaluada se encontraba sin carpeta por cuanto no había sido entregada por el Instructor para su archivo.
		33	Entregar el material pedagógico a los asistentes a la capacitación en servicio social en tránsito. (sí aplica)	No se logró evidenciar el cumplimiento de esta actividad por cuanto el caso tomado para la evaluación del procedimiento se realizó con anterioridad a la visita en sitio y no reposa material fotográfico como evidencia de la realización de la actividad.
		34	Recibir de parte del Director o Coordinador de la Institución Educativa totalmente diligenciado el formato MMCS03.03.04.18.P04.F05: "Asistencia Servicio Social en Transito", sobre el cumplimiento de la práctica social por parte de los estudiantes.	Se evidenció debilidad en el diligenciamiento de la asistencia Servicio Social en Transito formato MMCS03.03.04.18.P04.F05 con el cumplimiento de las 60 horas por parte de los alumnos de la Institución Educativa, el cual a la fecha no ha sido enviado a la Secretaria para ser certificados. Sin embargo, no evidenció seguimiento constante por parte del Subproceso para verificar el cumplimiento y envío oportuno del registro para la certificación.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

			35	Entregar a coordinador del área el formato remitido por la Institución Educativa y la certificación elaborada	Hasta la fecha ninguna de las instituciones educativas a las que se realizó el servicio de capacitación en Servicio Social, han enviado a la Secretaría el Formato diligenciado para el cumplimiento de las 60 horas practicas por parte de los alumnos para ser certificados con el cumplimiento 100% de las 80 horas en Programa Servicio Social en Tránsito. No evidenció seguimiento constante por parte del Subproceso para verificar el cumplimiento y envío oportuno del registro para la certificación.
			36	Verificar el Control de Practica Servicio Social en Transito mediante el registro MMCS03.03.04.18.P04.F05: "Asistencia Servicio Social en Transito" revisando que tenga la firma del Director de la institución Educativa y del instructor de la Secretaría y firmar certificación de la capacitación. Entregar al auxiliar administrativo.	No se pudo evidenciar el cumplimiento de la tarea de control, en cuanto a la verificación de las horas ejecutadas por los estudiantes de la Institución Educativa, toda vez que a la fecha de la auditoría ninguna de las instituciones Educativas a las que se realizó la capacitación de Servicio Social, han enviado a la Secretaría el Formato diligenciado para el cumplimiento de las 60 horas practicas por parte de los alumnos para ser certificados con el 100% del cumplimiento de las 80 horas en Programa Servicio Social en Tránsito. Igualmente, no evidencio seguimiento constante por parte del Subproceso para verificar el cumplimiento y envió oportuno del registro para la certificación.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

			37	Elaborar constancia grupal de los estudiantes que fueron intervenidos en la capacitación de servicio social en transito.	No se pudo evidenciar el cumplimiento de la tarea, en cuanto a la elaboración de la constancia en razón a que ninguna de las instituciones educativas a las que se realizó la capacitación de Servicio Social, han enviado a la Secretaria el Formato diligenciado para el cumplimiento de las 60 horas practicas por parte de los alumnos para ser certificados con el 100% del cumplimiento de las 80 horas en Programa Servicio Social en Tránsito, no evidencio seguimiento constante por parte del Subproceso para verificar el cumplimiento y envió oportuno del registro para la certificación.
			38	Enviar o entregar certificación a la Institución Educativa.	No se pudo evidenciar el cumplimiento de la tarea, en cuanto a la entrega de la certificación, en razón a que ninguna de las instituciones educativas a las que se realizó la capacitación de Servicio Social para el primer semestre, han enviado a la Secretaría el Formato diligenciado con el cumplimiento de las 60 horas practicas por parte de los alumnos para ser certificados con el 100% del cumplimiento de las 80 horas en Programa Servicio Social en Tránsito. no evidencio seguimiento constante por parte del Subproceso para verificar el cumplimiento y envió oportuno del registro para la certificación.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

			40	Solicitar las evaluaciones de las capacitaciones realizadas y proceder a tabular.	Se evidenciaron tres formatos de evaluación de la Capacitación MMCS03.03.04.18.P01.F08, sin embargo, no se evidenció la tabulación de cada una de las evaluaciones.
			42	Evaluar con el equipo de trabajo los resultados alcanzados, las dificultades presentadas durante la prestación del servicio, dejar evidencia en acta de reunión	El auditado manifestó que las actas de reunión para la evaluación y la formulación de acciones de mejora de las actividades realizadas semanalmente se hacen semestralmente o a disponibilidad de la agenda de la Líder del Subproceso. Así mismo, la auditada entregó como evidencia de la realización de la reunión para el tema en acta sin número del 23 de julio de 2018 Objeto: reunión semestral área de Educación y Cultura Vial. Sin embargo, no se evidenció en el desarrollo y considerando del acta que se socialicen temas relevantes para la mejora del procedimiento y de las actividades desarrolladas por los instructores en ejecución del Procedimiento Implementación de Estrategias Pedagógicas en Seguridad Vial para Comunidades Educativas.
			43	Formular las acciones de mejora, si se requieren conforme al Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Código MCCO01.04.14.12.P02	No se evidenció en el Acta de reunión proporcionadas por el auditado del 23 de julio de 2018 Objeto: reunión semestral área de Educación y Cultura Vial, la Formulación de acciones de mejora, si se requieren conforme al Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Acciones pedagógicas en tránsito a grupos organizados y no organizados	33	19	Hacer diligenciar de algunos de los asistentes el formato MMCS03.03.04.18.P01.F11 "Evaluación de la Capacitación", para evaluar el grado de satisfacción sobre la capacitación de los usuarios.	Se evidenció que este formato no corresponde al de "evaluación de la capacitación" sino al "informe de actividades". Sin embargo, manifestó el auditado no conocer que se realizaba evaluación de la capacitación realizada.
		23	¿Se requiere constancia de la asistencia a la capacitación? Si se requiere certificación, pasa a la tarea No. 24 No se requiere certificación, pasa a la tarea No. 26	Revisar si la Secretaría de Movilidad emite certificaciones o constancias de asistencia.
		29	Suministrar la información de las capacitaciones realizadas durante este período de tiempo a grupos organizados y no organizados, para la elaboración del informe trimestral de gestión.	Durante el ejercicio de auditoría no se evidenció el suministro de información para la elaboración del informe trimestral de gestión.
		30	Realizar el análisis de la tabulación de la evaluación de la capacitación	No se evidenció la realización de evaluaciones a las capacitaciones realizadas, por lo que no se evidenció la formulación de acciones de mejora.
		31	Evaluar con el equipo de trabajo los resultados alcanzados, las dificultades presentadas durante la prestación del servicio, dejar evidencia en acta de reunión	
		32	Formular las acciones de mejora, si se requieren conforme al Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Código MCCO01.04.14.12.P02	

Incumpliendo lo establecido en el numeral 4.4.1 literal c), numeral 8.5 Producción y provisión del servicio, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009. Incurriendo en el riesgo de no asegurar la operación y control de los procesos en la prestación de sus productos o servicios y que se alcancen los objetivos planificados.
2.	Respecto al control de documentos y control de registros, se observó a través de la documentación puesta a disposición lo siguiente: Frente a la información documentada, sus generalidades, creación, actualización y control, se observó a través de la documentación puesta a disposición lo siguiente: El Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Transito y demás Usuarios de las Vías de la Secretaria de Movilidad es responsable de la Gestión de los documentos generados en el transcurso de las actividades y tareas desarrolladas así como, los documentos generados del proceso contractual de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del subproceso, conforme lo establece la norma, velando por su integridad, autenticidad y veracidad de la información contenida en los mismos; La información documentada conservada como evidencia de la actividad debe protegerse contra modificaciones es decir, en atención al principio de transparencia, debe entenderse como expediente la totalidad de los documentos generados o allegados durante el desarrollo del proceso. Se evidenció en la aplicación del procedimiento Formación de Aspirantes a Conductores Código MMCS03.03.04.P01 lo siguiente: En la tarea 20 "Revisar la programación asignada y diligenciar el Parcelador de clases MMCS03.03.04.18.P01.F03", se evidenció el registro parcial de los ejes temáticos presentados por los instructores que participan actualmente en el procedimiento. En razón a que, una vez hecha la revisión al Parcelador de Clases y sus contenidos mínimos según lo dispuesto por la Resolución 3245 de 2009, para la clase realizada entre el 04 y 05 de abril de 2018 en el caso estudiante con cedula de ciudadanía No. 94.502.551, los ejes temáticos: La importancia de la seguridad vial, Roles y comportamientos de los ciudadanos, y Definiciones y conceptos fundamentales no están identificados con el nombre correspondiente como establece la Resolución No. 3245 de 2009. Para los días 5 y 6 de abril no se encontró la información correspondiente a estos días en el Parcelador de Clases. Para la tarea 31 "Entregar periódicamente un informe de las actividades realizadas MMCS03.03.04.18.P01.F11" se evidenciaron los informes de actividades de uno de los instructores en el periodo de enero a marzo de 2018, sin embargo, los demás informes para el periodo de abril a agosto se encontraron por fuera de la carpeta, los cuales

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

estaban en medio magnético en el equipo del instructor; además la información reportada se encontraba en una carpeta denominada "Informe de actividades y Parceladores 2017", correspondiente a otra vigencia.

En el Procedimiento Capacitación a Conductores Infractores Código: MMCS03.03.04.P02 se evidenció que:

Para la tarea 3 "Elaborar borrador de la programación de capacitaciones utilizando el formato MMCS03.03.04.18.P01.F02: "Programación Actividades Instructores", indicando al instructor el día y la actividad programada. Complementariamente elaborar el formato MMCS03.03.04.18.P02.F02 "Programación Cursos Infractores", donde se indica al instructor el día, el horario y la sede donde le corresponde dictar la capacitación", el formato "MMCS03.03.04.18.P02.F02 Programación Cursos Infractores", donde se indica al instructor el día, el horario y la sede donde le corresponde dictar la capacitación no se encuentra documentado, esta información se está recaudando en la Programación de actividades de los Infractores y no en el formato correspondiente.

Con relación a la tarea 4 no se presenta claridad en la descripción de la acción de control a realizar que dice: "Validar que los recursos necesarios para la prestación del servicio".

Respecto a la tarea 22 "Archivar formatos en carpeta correspondiente" se verificó el 19 de septiembre que la información de los registros del curso de infractores del 17 de septiembre de 2018 aún permanecían en el puesto de trabajo del instructor y no habían sido archivados; según lo manifestado por el auditado se realizan las labores de archivo hasta tanto se suba la información de la actividad a la base de datos en Excel del SICIDUV y sean entregados los soporte por parte de los instructores.

Para el Procedimiento Campañas Educativas Código: MMCS03.03.04.18.P03 se identificó lo siguiente:

En el desarrollo de la tarea 12 "Programar la actividad educativa utilizando el formato MMCS03.03.04.18.P01F02" se verificó que la programación se realiza teniendo en cuenta los requerimientos realizados por las diferentes empresas mediante oficio dirigido a la Secretaría de Movilidad, sin embargo, para la semana del 27 de agosto al 02 de septiembre de 2018, se identificaron dos requerimientos que no tenían en la carpeta el oficio de respuesta por parte del Subproceso como fueron: 1) el requerimiento de capacitación en plan estratégico de seguridad vial, hecho por la empresa Transmar Arcesio Díaz y Cia Ltda., de julio 10 de 2018; 2) requerimiento de capacitación de prevención del riesgo de tránsito por manejo de motocicleta y/o vehículos realizada por el Centro de capacitación Don Bosco, de fecha julio 4 de 2018. Manifestó el auditado que el instructor se encontraba pendiente de entregar la información para archivo.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Para la tarea 18 "Entregar material pedagógico a las personas sensibilizadas y terminar el diligenciamiento de formato incluyendo las novedades presentadas si las hay", para la actividad del 18 de septiembre, no se entregó material pedagógico, por lo que no se registró el mismo en el formato "Asistencia Curso de Educación Vial para Infractores".

En lo referente al procedimiento Implementación de Estrategias Pedagógicas en Seguridad Vial para Comunidades Educativas. Código: MMCS03.03.04.P04, se encontró lo siguiente:

Para la tarea 16 "Instalar en el sitio la logística a utilizar en la campaña educativa" se evidenció debilidad en el formato de Registro de Ingreso Patrulla Escolar de Transito MMCS03.03.04.18.P04.F02, toda vez que se encontraban diligenciados para 13 alumnos que conforman la Patrulla Escolar, pero, ninguno cuenta con la firma de visto bueno del Coordinador del Colegio como se requiere en el procedimiento, tampoco se encuentran diligenciados totalmente y la Versión y Fecha de Aprobación del formato no se diligenciaron.

Para la tarea 17 el diligenciamiento del formato MMCS03.03.04.18.P04.F03: "Asistencia Patrulla Escolar" se verificó en uno de los formatos diligenciados para 13 alumnos que conformarían la Patrulla Escolar del Colegio Santa Juana de Arcos - sede San Luis, sin la firma de visto bueno del Coordinador del Colegio, no estaban diligenciados en su totalidad y la Versión y Fecha de Aprobación del formato estaba vacío.

Para la tarea 20 "Entregar formatos "Registro de Ingreso de Patrulla Escolar de Transito" MMCS03.03.04.18.P04.F02 y "Asistencia Patrulla Escolar "MMCS03.03.04.18.P04.F03 totalmente diligenciados, una vez culmine la capacitación" se verificó el incumplimiento de esta tarea toda vez que, durante la visita en sitio se presentaron demoras en la entrega de la información soporte de las actividades, según lo manifestado por el auditado, los documentos aún permanecian en poder del instructor y por tanto no habían sido archivados en la carpeta correspondiente.

Para la tarea 23 "Archivar formatos de "Registro de Ingreso de Patrulla Escolar de Transito" y "Asistencia Patrulla" en carpeta correspondiente", se evidenció debilidades en la formación de archivo de los formatos en razón a que no se observó el uso de una carpeta que permita dejar el registro y seguimiento de las actividades realizadas en la patrulla escolar, solo se está formando una carpeta por programación semanal, es decir, en la carpeta que se crea para la semana se archivan todas las actividades desarrolladas por los instructores durante los días programados, lo cual no permite evidenciar un orden ni trazabilidad de las acciones desarrolladas para cada programa en específico. Se hace entrega de la documentación sin carpeta.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

En cuanto a la tarea 25 "Entregar los certificados a cada uno de los integrantes de la Patrulla Escolar", una vez revisada la carpeta donde se archivan las actividades semanales desarrolladas no se evidenció que se deje registro documental o material fotográfico de la ejecución de esta actividad por parte de los instructores.

En la tarea 26 "Programar semestralmente visita a las Instituciones Educativas, utilizando el formato MMCS03.03.04.18.P01.F02: "Programación Actividades Instructores", no se evidenció programación semestral de visita a las Instituciones Educativas, toda vez que, se utiliza el formato MMCS03.03.04.18.P01.F02 de manera semanal como se evidenció en la programación del 27 de agosto al 2 de septiembre de 2018.

Para la tarea 29 "Entregar al auxiliar administrativo los registros para su archivo", no se pudo evidenciar su cumplimiento de esta tarea toda vez que, la Patrulla Escolar evaluada se encontraba sin carpeta por encontrarse a la fecha de la visita en sitio los soportes aún con el instructor lo que impidió su archivo.

Para la tarea 33 "Entregar el material pedagógico a los asistentes a la capacitación en servicio social en tránsito", no se evidenció la visita en sitio material fotográfico o documental que permitiera verificar el cumplimiento de la actividad.

Finalmente, para el Procedimiento Acciones Pedagógicas en Transito a Grupos Organizados y No Organizados MMCS03.03.04.P05 se evidenció:

Para la tarea 19 hacer diligenciar de algunos de los asistentes el formato MMCS03.03.04.18.P01.F11 "Evaluación de la Capacitación", se evidenció que este formato no corresponde al de "Evaluación de la capacitación" sino al "Informe de actividades".

Por otra parte, frente a los 9 contratos equivalentes al total de los contratos objeto de evaluación pertenecientes al Subproceso, en las modalidades de Prestación de Servicios Profesionales y Contratación Directa Otro, se evidenció el incumplimiento en la formación de los expedientes contractuales, los cuales no se encontraron debidamente rotulados, organizados conforme al principio de procedencia y orden original, duplicidad de documentos, documentos incompletos en el caso de la Hoja de Vida del SIGEP, documentos sin fecha de elaboración y documentos que no reposaban dentro del expediente contractual que hacen parte de los requisitos formales del contrato, de conformidad con las normas de archivo en los siguientes contratos:

No. 4152.010.26.1.459.2018, No. 4152.010.26.1.478.2018, No. 4152.010.26.1.557.2018, No. 4152.010.26.1.169.2018 y No. 4152.0.26.1.614.2017.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5 Información documentada, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; y lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad controle la información documentada necesaria para cumplir con la norma, al igual que la información documentada que haya sido determinada como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad; no asegurar que cuando se cree y actualice información documentada se utilice la identificación, formato y medios apropiados y que se revise y apruebe; no asegurar que la información documentada se encuentre disponible en un medio adecuado; y no asegurar que el control que haga de su información documentada también aborde la distribución, el acceso, la recuperación y uso, almacenamiento y preservación, control de cambios, conservación y disposición
3.	En lo referente a establecer requisitos mínimos de confiabilidad para la adquisición de bienes y servicios, la selección y evaluación de proveedores, la especificación de la información descrita en los Documentos y Estudios Previos o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir y otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los Documentos y Estudios Previos o en las disposiciones aplicables, se encontró que: Los 9 contratos No. 4152.010.26.1.469.2018 No. 4152.010.26.1.459.2018 No. 4152.010.26.1.478.2018 No. 4152.010.26.1.566.2018 No. 4152.010.26.1.557.2018 No. 4152.010.26.1.470.2018 No. 4152.010.26.1.404.2018 No. 4152.010.26.1.169.2018 No. 4152.010.26.1.482.2018, objeto de revisión a cargo del Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías de la Secretaría de Movilidad que para las modalidades de Prestación de Servicios Persona Natural y Contratación Directa Otros, cumplen con: Designación del líder de contratación. Se evidenció en los contratos evaluados Representado en el Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión quien es la persona responsable de liderar el proceso de contratación, con el fin de coordinar el proceso contractual. Comité de estructuración. Los contratos evaluados de Prestación de Servicios Persona Natural, cuentan con la debida designación del equipo multidisciplinario que conforma el Comité de Estructuración quienes ejercen los roles jurídico, técnico y financiero. Certificado de insuficiencia de personal. Los contratos evaluados de Prestación de Servicio Persona Natural cuentan con el Certificado de inexistencia/insuficiencia de personal para atender la necesidad del Organismo.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Certificado de idoneidad y experiencia. De acuerdo a la verificación realizada a los expedientes contractuales de Prestación de Servicio Persona Natural y Contratación Directa Otro, cuentan con el certificado de idoneidad y experiencia.

Minuta del contrato. Los contratos de Prestación de Servicio Persona Natural y Contratación Directa Otro, evaluados en la Secretaría de Movilidad, cumplieron con los requisitos formales y esenciales para su suscripción.

Verificación de la Ficha Técnica, CDP y RPC. Se evidenció que los contratos evaluados de Prestación de Servicio Persona Natural cuentan con la ficha técnica, el CDP y el RPC.

Verificación del Acta de Inicio. Se verificó en las modalidades evaluadas de Prestación de Servicios Persona Natural y Contratación Directa Otros, que cuentan con la respectiva acta de inicio debidamente firmada por el Supervisor y el Contratista.

Sin embargo, se evidenció el incumplimiento en el procedimiento contractual en cuanto a:

Verificación de Documentos y Estudios Previos. En los contratos de Prestación de Servicio Persona Natural, evaluados en la Secretaría de Movilidad, se evidenció el cumplimiento en cuanto la elaboración del documento de estudios y documentos previos, conforme a la normatividad vigente en los siguientes contratos:

No. 4152.010.26.1.469.2018 No. 4152.010.26.1.459.2018 No. 4152.010.26.1.478.2018
No. 4152.010.26.1.566.2018 No. 4152.010.26.1.557.2018 No. 4152.010.26.1.470.2018
No. 4152.010.26.1.404.2018 No. 4152.010.26.1.169.2018 No. 4152.010.26.1.482.2018

No obstante, para el contrato No. 4152.0.26.1.614.2017 se presentaron inconsistencias en la Elaboración de los Documentos y Estudios Previos, toda vez que el numeral 3 "TIPO DE CONTRATO" se encuentra marcado la modalidad Prestación de Servicios Profesionales, pero en el numeral 14 se relaciona el tipo de Contrato como Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión. Así mismo, no se evidenció el Análisis Económico del Sector como tampoco se evidenció la Propuesta Comercial contenida en el Anexo 1 que se relaciona en el acápite 7.8 numeral 1. Ahora bien, una vez revisado el Plan Anual de Adquisiciones - 2017 se verificó que la necesidad a contratar no se encuentra incluida a pesar que el numeral 6 hace referencia a que sí se encuentra incluido.

Requisitos esenciales del contrato para Prestación de Servicios de persona natural:

El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

de las vías de la Secretaría de Movilidad, realiza un control a los documentos que aportan las personas naturales, que van a contratar con la Entidad, teniendo en cuenta el debido proceso y garantizando el cumplimiento del principio de transparencia, se evidenció que en los expedientes contractuales objeto de evaluación, dieron cumplimiento a los requisitos esenciales (Ficha EBI, Certificado de Disponibilidad Presupuestal, propuesta del contratista, Formato Único de Hoja de Vida del SIGEP debidamente registrada, fotocopia de cédula de ciudadanía, fotocopia del RUT; fotocopia Libreta Militar –cuando aplica-, fotocopia certificado de estudios y experiencia laboral, certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General, certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General, certificado de antecedentes judiciales expedido por la Policía Nacional de Colombia, consulta en el Registro Nacional de Medidas Correctivas, expedido por la Policía, pago mensual de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral sobre el 40% del contrato, examen médico ocupacional, certificación bancaria y afiliación a la ARL), en los siguientes contratos:

No. 4152.010.26.1.469.2018, No. 4152.010.26.1.470.2018, No. 4152.010.26.1.478.2018, No. 4152.010.26.1.566.2018, No. 4152.010.26.1.557.2018, No. 4152.010.26.1.404.2018, No. 4152.010.26.1.482.2018

Sin embargo, se evidenció que el contrato No. 4152.010.26.1.459.2018 no cuenta con copia de la libreta militar o certificación de su estado militar. Para el contrato No. 4152.010.26.1.169.2018 se evidenció que la afiliación a riesgos laborales es del 27/01/2018 posterior a la fecha de iniciación del contrato de fecha 17 de enero de 2018 visibles a folios 59 y 60 del expediente; y para el caso del contrato No. 4152.0.26.1.614.2017 no se evidenció Ficha EBI a pesar que en los estudios y documentos previos se menciona que es por inversión. Así mismo, se evidenció que el contrato no se encuentra incluido en el "Plan Anual de Adquisiciones 2017", a pesar que en el numeral 6 de los Documentos y Estudios Previos se encuentra que sí hace parte del Plan Anual.

Igualmente, se evidenció que no existe correspondencia entre el nombre de la Revisora Fiscal Maribel Medina Ramírez T.P.54282-T, quien firma y certifica la constancia de pago a la Seguridad Social y Parafiscales a folio 16 y el nombre de la persona que aparece en la tarjeta profesional aportada como soporte donde se observa que la misma corresponde al contador Edgar Rayo Castro visible a folio 31 del expediente contractual.

Designación del Supervisor.

Conforme al principio de transparencia el Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías a través de la Secretaría de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Movilidad, designó supervisor de los contratos para ejercer el seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto contractual, es ejercido por la Administración del Municipio de Santiago de Cali, tal como se evidenció en los siguientes contratos Prestación de Servicios persona natural:

No. 4152.010.26.1.469.2018 No. 4152.010.26.1.459.2018 No. 4152.010.26.1.478.2018 No. 4152.010.26.1.566.2018 No. 4152.010.26.1.557.2018 No. 4152.010.26.1.470.2018 No. 4152.010.26.1.404.2018 No. 4152.010.26.1.169.2018 No. 4152.010.26.1.482.2018

Sin embargo, para el contrato No. 4152.0.26.1.614.2017 en la Modalidad de Contratación Directa Otro, no se evidenció la correspondiente designación del Supervisor del Contrato en el expediente contractual.

Verificación de Seguimiento y Control por parte del Supervisor.

La supervisión del contrato debe entenderse como el seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico sobre el cumplimiento del objeto contractual, velando por los intereses de la Administración del Municipio de Santiago de Cali, en este orden de ideas, se evidenció su cumplimiento en los siguientes contratos de Prestación de Servicios persona natural:

No. 4152.010.26.1.469.2018 No. 4152.010.26.1.478.2018 No. 4152.010.26.1.482.2018 No. 4152.010.26.1.566.2018 No. 4152.010.26.1.557.2018 No. 4152.010.26.1.459.2018 No. 4152.010.26.1.404.2018 No. 4152.010.26.1.470.2018

Sin embargo, para el contrato No. 4152.010.26.1.169.2018 de Prestación de Servicios Profesionales se evidenció que para la Cuota No. 2 el Informe de Supervisión el acápite Informe Técnico el supervisor se encuentra sin diligenciar, lo que no permite verificar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por el contratista para el periodo certificado. Así mismo, no se evidenció en el expediente el informe de supervisión para la cuota No. 5 correspondiente al mes de mayo de 2018. Finalmente, el Informe Final no contiene una descripción amplia y detallada del cumplimiento del objeto contractual durante la vigencia del contrato por parte del contratista, así como solo se evidenció el informe de actividades en la Cuota No. 3 incumpliendo con la obligación contenida en la Cláusula Séptima OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA literal B.

Igualmente, para el contrato No. 4152.0.26.1.614.2017 en la modalidad de Contratación Directa Otro, aunque no tiene una erogación presupuestal para el municipio de Santiago de Cali y sí presenta un riesgo de dejar de prestar el servicio de control y vigilancia, no se evidenció el seguimiento y control por parte del Supervisor de las obligaciones a cargo del contratista, así mismo, no se logró establecer el estado en el que se encuentra el

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

contrato de conformidad a lo establecido en los Estudios y Documentos Previos, la Minuta y el Acta de Inicio donde se dispuso un plazo de 12 meses distribuido en tres etapas Implementación, Preparativa y Producción para su cumplimiento.

Verificación de terminación del contrato.

De los contratos evaluados del Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, se evidenció en los expedientes de los contratos de Prestación de Servicios Persona Natural que solo el contrato No. 4152.010.26.1.169.2018 se encontraba en esta etapa, para lo cual se observó el incumplimiento del procedimiento para la terminación del contrato, una vez finalizada la etapa de ejecución, los cuales con base a la evidencia aportada en el desarrollo de la auditoría se evidenció informe final de supervisión correspondiente a la cuota 7 donde se deja constancia de la entrega de paz y salvo por los servicios prestados. Sin embargo, el informe final no contiene una descripción amplia y detallada del cumplimiento del objeto contractual durante la vigencia del contrato por parte del contratista, así como solo se evidenció el informe de actividades para la Cuota No. 3, incumpliendo con la obligación contenida en la Cláusula Séptima OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA literal B.

Para el contrato No. 4152.0.26.1.614.2017, no se logró evidenciar el estado en el que se encuentra el contrato por cuanto en el expediente no reposa ningún informe de Supervisión.

En cuanto a los contratos No. 4152.010.26.1.676.2018 y No. 4152.010.26.1.688.2018 se informó por parte del auditado que los mismos se encontraban aún en el Departamento de Hacienda Municipal por demora en la expedición de la Ficha Técnico, hecho que impidió su evaluación por cuanto a la fecha de finalización de la visita en sitio no habían sido regresados por el Organismo. En lo pertinente al contrato No. 4152.010.26.1.418.2018, una vez evaluado y revisado su objeto contractual se concluyó que este no pertenecía al Subproceso de Servicio Integral a Conductores, Infractores de Transito y demás Usuarios de las Vías de la Secretaria de Movilidad.

Incumpliendo con lo establecido en el numeral 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, numeral 8.6 Liberación de los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015; lo establecido en el Anexo II numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009, Ley 1474 de 2011, en su artículo 83, Manual de contratación código MAJA01.02.18.M01, versión 1 de fecha entrada en vigencia 09/dic/2014, punto 12: supervisión e interventoría, Procedimiento formalización, legalización y supervisión Actividad 4 tareas 18,19,20, 21, 25,26, 27, 29, 30,31,33, 39 y 40 , 41, 42,43,44 y 45; artículo 3 literales j), m) de la Ley

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

152 de Julio 15 de 1994, artículos 4,11,16,17 de la Ley 594 de 2000, artículo 1 del Decreto 2209 de 1998, artículo 227, Decreto Ley 019 de 2012, artículo 11 del Decreto 2842 de 2010, artículo 36 literal d) de la Ley 48 de Marzo 03 de 1993, artículo 111 del Decreto 2150 de 1995, artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 y Ley 1150 del 2007, Procedimiento: Contratación Directa - Contratación de Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con personas naturales. VERSION 1, Actividad 2 tarea 5 y 6, Actividad 3 tarea 7,8 y 9, Actividad 4, Tarea 14 y 15, Actividad 6 Tarea 20.

Incurriendo en el riesgo de no garantizar el cumplimiento del objeto contractual, ni salvaguardar a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, de eventuales reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad extracontractual que surja de las actuaciones, hechos u omisiones de su contratista; así como, en el riesgo de no controlar los procesos, productos o servicios, suministrados por un proveedor externo; no asegurarse que los procesos, productos o servicios suministrados internamente, no afectan de manera adversa la capacidad de la entidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a los clientes; no asegurar que la entidad comunique con claridad los proveedores externos los requisitos y controles que necesita para procesos, servicios o productos provistos externamente a fin de evitar un efecto negativo en sus operaciones o en la satisfacción del cliente; como también, en el riesgo de eventual demanda por la falta de requisitos mínimos contractuales para su perfeccionamiento.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los 26 criterios evaluados, en el Subproceso Servicio integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías, de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali cumple parcialmente, con la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares de la ISO 9001:2015, situación que se describe a continuación:

Conformidades	19
Oportunidades de Mejora	4
No Conformidades	3

El Centro de Enseñanza Automovilística – Escuela de conducción Secretaría de Tránsito y Transporte Municipio de Santiago de Cali continua desde septiembre 27 de 2016 con la certificación de cumplimiento de requisitos Decreto 1500 de 2009 y Resolución 3245 de 2009, otorgado por el ente certificador Bureau Veritas, la cual se encuentra vigente hasta el 2019.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El servicio de capacitación a infractores que hace parte del Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, se encuentra certificado desde el 21 de junio de 2018 por la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, otorgado por el ente certificador Icontec, la cual se encuentra vigente hasta el 2021.

El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías se encuentra gestionando los recursos necesarios para: la operación de los servicios del Centro de Enseñanza Automovilística – Escuela de conducción Secretaría de Tránsito y Transporte Municipio de Santiago de Cali, para el fortalecimiento de los espacios físicos y tecnológicos para la atención a la ciudadanía y para el fortalecimiento de los sistemas de gestión y control integrados; lo anterior a través de proyectos de inversión.

El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, realiza medición y seguimiento a sus indicadores y plantea acciones de mejora necesarias para el cumplimiento de las metas.

El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, realizó el ejercicio de revisión por la dirección en 2018 para el alcance del servicio de capacitación a conductores infractores en las normas de tránsito, considerando como información de entrada: la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; las no conformidades y acciones correctivas; los resultados de seguimiento y medición; los resultados de las auditorías; el desempeño de los proveedores externos; la adecuación de los recursos; la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades; y las oportunidades de mejora.

Los contratos de Prestación de Servicios Persona Natural y Contratación Directa Otro evaluados, presentaron debilidades en la aplicación del manual de contratación en todas las etapas contractuales, especialmente en lo pertinente al seguimiento y control del cumplimiento de los contratos.

Los expedientes contractuales pertenecientes al Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, en la modalidad Prestación de Servicios Persona Natural y Contratación Directa Otro, presentaron debilidad en la recopilación de la información para garantizar la legalidad en los procesos de contratación, especialmente en la formación y organización de los expedientes contractuales de conformidad con las normas archivísticas.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La documentación de la caracterización del Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, se encuentra parcialmente validada, pendiente de respuesta por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías presenta debilidades en la formación y organización de los expedientes que soportan la realización de las tareas y actividades programadas y el diligenciamiento de los formatos conforme al Instructivo para la Elaboración de la Documentación de los Procesos.

El Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías, presenta debilidades en la respuesta oportuna de las PQRS y continúa pendiente de cerrar acciones producto de planes de mejoramiento.

RECOMENDACIONES

Fortalecer la aplicación del Manual de Contratación con que cuenta la Entidad para los contratos suscritos en la Secretaria de Movilidad en todas sus etapas contractuales.

Establecer herramientas de control que permitan garantizar el cumplimiento de los requisitos esenciales de los contratos pertenecientes al Subproceso Servicio integral a conductores, infractores de tránsito y demás usuarios de las vías de la Secretaría de Movilidad como son: estudios y documentos previos, requisitos contractuales, designación del supervisor del contrato, supervisión, terminación del contrato, formación y organización del expediente.

Fortalecer en los contratos pertenecientes al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Transito y demás Usuarios de las Vías de la Secretaría de Movilidad, el control y seguimiento de la supervisión en el proceso contractual con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, objetividad, el objeto del contrato y las obligaciones de los contratistas.

Realizar control a todos los documentos generados durante el proceso contractual, asegurándose que los mismos cuenten con la fecha de elaboración, expedición y firma en cumplimiento con los principios de transparencia, publicidad y acceso de la información.

Continuar gestionando la revisión, ajuste y validación de la caracterización del Subproceso, acorde a lo definido en el Instructivo para la caracterización de los procesos, según los cambios presentados en la entidad y la normatividad aplicable, con el objetivo de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Continuar gestionando los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento de las certificaciones del Centro de Enseñanza Automovilística – Escuela de conducción Secretaría de Tránsito y Transporte Municipio de Santiago de Cali y del servicio de capacitación a infractores.
Revisar, ajustar y actualizar los cinco (5) procedimientos definidos respecto a las actividades, tareas y puntos de control, verificando que lo documentado y los registros generados en la ejecución de las actividades y tareas sean congruentes.
Continuar con la implementación de las acciones correctivas y de mejora que permitan el cierre de las acciones abiertas en el tiempo establecido producto de los planes de mejoramiento suscritos con los entes de control.
Definir e implementar mecanismos que permitan realizar el seguimiento y cierre oportuno a las PQRS.

Jaime López Bonilla
Director Departamento Administrativo de Control Interno

EQUIPO AUDITOR			
Nombre del auditor líder: José Francisco Vega Gómez	**Firma** José Francisco Vega	**Nombre del auditor de apoyo:** Paola Andrea Libreros Mera	**Firma**