



## INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EC-05

Versión: 01

Fecha de Actualización:  
30/08/2013

### 1. INFORMACIÓN GENERAL:

#### Procesos Auditados:

- Inspección Vigilancia y Control
- Gestión del Desarrollo Territorial
- Gestión del Desarrollo político
- Gestión de trámites
- Asesoría y Asistencia
- Análisis y Mejoramiento Continuo

#### Dependencia Auditada:

Secretaría de Movilidad

**Responsable del Proceso:** JULIÁN DAVID JARAMILLO VÁSQUEZ – Secretario de Despacho (Movilidad)

#### Otros Funcionarios Participantes:

Sebastián Zuluaga, Jaime Orozco, Yenny Alzate, Augusto Villegas, Alejandro Morales, José Gabriel Calvo, Aparicio López, Luz Zapata

#### Fecha De La Auditoria:

11/10/2016

#### Auditor Líder:

Juan Fernando Guarín Clavijo

#### Equipo Auditor:

Maria Rosa Laverde Serna, Maria Victoria Pulgarín Pérez, Luis Uriel Pineda Pineda

### 2. PLAN DE AUDITORIA:

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y actualización ISO 9001:2015, legales y reglamentarios aplicables a los procesos, trámites y servicios ofrecidos o ejecutados por la Secretaría de Movilidad del Municipio de Itagüí.

**Alcance:** Este plan de auditoría abarcó los procesos: Asesoría y Asistencia, Inspección Vigilancia y Control, Gestión del Desarrollo Territorial, Gestión del Desarrollo político, Gestión de trámites, Análisis y Mejoramiento Continuo ejecutados en la Secretaría de Movilidad del Municipio de Itagüí.

**Criterios de Auditoria:** Normas Técnicas de Calidad GP 1000:2009, ISO 9001:2008, ISO 9001:2015, MECI 1000, normatividad y Documentación Asociada al Proceso.

**Metodología:** Entrevista, inspección visual, muestreo aleatorio, verificación de evidencias y registros.

### 3. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR

#### Aspectos Relevantes:

- Se visualiza un gran equipo de trabajo que conoce las actividades y funciones a ejecutar y muestran un avance en el conocimiento y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.
- La excelente disposición del Secretario de Despacho y los funcionarios de la Secretaría hacia la Auditoría Interna de Calidad.
- El respeto hacia el equipo auditor.
- El interés por organizar y presentar oportunamente las evidencias solicitadas en los procesos auditados.
- Se evidenció solidez e integración en el equipo de trabajo en la respuesta y atención a la Auditoría.
- El personal Auditado posee fortalezas en la ejecución de las actividades relacionadas con los procesos auditados.



## INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EC-05

Versión: 01

Fecha de Actualización:  
30/08/2013

- La oportunidad en los tiempos de atención y respuesta a PQRDS de los usuarios, cumpliendo los términos establecidos en la normatividad.

### Oportunidades de Mejora:

#### Aspectos Generales:

- Acorde a los nuevos lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se sugiere capacitar a la Alta Dirección de la Unidad Administrativa para generar mayor empoderamiento en el Sistema Integrado de Gestión.
- Realizar revisión de toda la documentación de los Procesos asociados a la Secretaría de Movilidad al menos una vez al año.
- Identificar, aplicar y documentar acciones de mejora a los todos procedimientos que ejecuta la Unidad Administrativa.
- Realizar análisis periódico de las Matrices de Riesgos en todo su contexto, (Impacto, Probabilidad, Controles, Acciones, Periodicidad, Seguimientos, etc.), ya que los riesgos evolucionan a través de la madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejorar la redacción de los seguimientos a los Indicadores, Riesgos y Plan de Mejoramiento, acorde a las evidencias y teniendo en cuenta los siguientes parámetros:  
Registrar la fecha en la que se realiza el seguimiento, registrar la fuente donde se verificaron los datos o la información. Detallar claramente lo que se evidenció en dicha fuente y concluir si cumple o no la meta, si se materializa el riesgo y si requiere acción de mejora.

#### Asesoría y Asistencia

- Se sugiere incluir en las definiciones del PR-AA-10 Procedimiento Educación Vial, los conceptos de "Asesoría", "Acompañamiento" y "Capacitación" acorde al objetivo del Proceso "Asesoría y Asistencia" donde se diferencian claramente; para realizar con objetividad la medición, evaluación y análisis de los 3 conceptos, teniendo en cuenta sus causas e implementando estrategias para su control.
- Se sugiere implementar la encuesta de satisfacción que realizan, como un indicador / así evidenciar claramente la satisfacción del usuario frente a este proceso.
- Fortalecer el tema de Planeación en los criterios "Asesoría", "Acompañamiento" y "Capacitación", involucrando el análisis de demanda y resultados que arrojan los diferentes procedimientos y teniendo en cuenta las necesidades de las partes interesadas.
- Redefinir el Indicador "número de personas que han sido capacitadas en Educación y Seguridad vial", ya que a la fecha no se tiene control de las personas programadas para dichas capacitaciones, por lo tanto no permite un seguimiento y control objetivo y replantear la meta ya que como está planteada no se cumple.
- Codificar el PSEVI (Plan de Seguridad y Educación Vial) en el Sistema Integrado de Gestión.

#### Inspección Vigilancia y Control

- Se sugiere sistematizar el registro "Libro de Novedades de Turno" del PR-VC-10 Procedimiento para Vigilancia y Control de Tránsito, facilitando así el respaldo de la información y el control a las reprogramaciones que se presenten.
- Se sugiere incluir en las definiciones del PR-VC-10 Procedimiento para Vigilancia y Control de



## INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EC-05

Versión: 01

Fecha de Actualización:  
30/08/2013

Tránsito, los conceptos de "Inspección", "Vigilancia" y "Control" acorde al objetivo del Proceso "Inspección Vigilancia y Control" de manera que se permita evidenciar donde se diferencian claramente estos términos; Así mismo realizar con objetividad la medición, evaluación y análisis de los 3 conceptos, teniendo en cuenta sus causas e implementando estrategias para su control.

### Gestión del Desarrollo Político:

- Revisar y normalizar si se considera pertinente, los formatos utilizados para dejar evidencia de las actividades realizadas (registro de quejas-entrega de vehículos retenidos).
- Los formatos FO-GP-11 Autorización retiro de vehículo y FO-GP-12 Relación orden de salida de vehículo, deben analizar la pertinencia debido a que no se utilizan. El Consorcio SETI, operador contratista, lo genera sin tener en cuenta el que está colgado en la carpeta SIGI.

### Gestión del Desarrollo Territorial:

- Se sugiere incluir en el PR-DT-09 Procedimiento para Mantenimiento a Señalización Vial, en el numeral 3. Responsable, incluir como responsable el Secretario de Infraestructura, ya que este procedimiento es de responsabilidad compartida entre las dos Unidades Administrativas.
- Se evidenció un oficio de citación al comité de movilidad dirigido a la Secretaría de Infraestructura, que no siguió el flujo normal por Gestión Documental.
- Se sugiere implementar un mecanismo de registro (Formato, Acta, Croquis u otro) para identificar las necesidades de señalización vial urbana y rural. En concordancia con lo establecido en la actividad número 1 del PR-DT-09 Procedimiento para Mantenimiento a Señalización Vial.

### Gestión de Trámites:

- Se sugiere optimizar los tiempos para la actualización de trámites y servicios, para difundir oportunamente la información al ciudadano.

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA:

### No Conformidades:

- No se evidenció el seguimiento sistemático a los Riesgos en el Proceso IVC. Incumpliendo lo establecido en el numeral 8.5.3 "Acción Preventiva" de la NTCGP 1000 e ISO 9001 y en el numeral 1.3 del MECI "Componente Administración del Riesgo"
- No se evidenció la realización de Encuesta de Satisfacción para los Procesos: Gestión del Desarrollo Político y Gestión del Desarrollo Territorial, los cuales son misionales. Incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.1 Satisfacción del Cliente" y 8.4.,b) "Análisis de datos" de la NTCGP 1000 e ISO 9001 y en el numeral 1.3 del MECI "Componente Administración del Riesgo"

### Observaciones:

#### Generales:



## INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EC-05

Versión: 01

Fecha de Actualización:  
30/08/2013

- No se evidenció acta con la definición de períodos para el análisis de Productos o Servicios No Conformes, PQRDS, Encuestas de satisfacción y otras fuentes de mejoramiento que no tienen periodicidad definida.
- Realizar análisis de PQRDS, Productos y Servicios no conformes y Encuestas de Satisfacción (si esta aplica) por proceso para un mejor análisis de las oportunidades de mejoramiento, las causas y acciones de mejoramiento a aplicar.

### Gestión del Desarrollo Territorial

- Se sugiere realizar comparativos de las mediciones (Indicadores) con períodos anteriores para evidenciar el crecimiento o decrecimiento e implementar acciones de mejora si son requeridas.
- Cuando se registren Actas de comités con participación o responsabilidad entre varias Unidades Administrativas, se sugiere conservar copia (magnética) de las mismas en cada una de ellas para soportar la actividad.

### Inspección Vigilancia y Control

- No se evidenció la medición de los acompañamientos a los operativos programados por otras autoridades, siendo esta una actividad periódica y frecuente. *Sebastian*

### 4.1 RESUMEN DEL PROCESO DE AUDITORIA:

En general el proceso de auditoría se realizó en condiciones normales de cordialidad y respeto entre los auditores y auditados.

La información fue presentada de manera oportuna y organizada.

No se presentaron obstáculos que puedan disminuir la confiabilidad en las conclusiones de la auditoría.

### 4.2 Áreas no Cubiertas:

No Aplica

### 4.3 Los Planes de Mejoramiento del Seguimiento Acordado:

El equipo auditado cuenta con 10 días a partir del recibo del Informe Final de Auditoría, para plasmar los hallazgos en el Plan de Mejoramiento.

### 4.4 Declaración sobre la Naturaleza de Confiabilidad:

Se establece en el acta de apertura de la Auditoría, una cláusula de confidencialidad con los auditados, sin embargo no se auditó información con carácter de reserva.

### 4.5. Lista de Distribución del Informe de Auditoría:

Líder del proceso y Líder MECI

### FIRMAS

Auditor Líder:  
**Juan Fernando Guarín Clavijo**

Auditores Acompañantes:  
**Maria Rosa Laverde Serna,**  
**Maria Victoria Pulgarín Pérez,**  
**Luis Uriel Pineda Pineda.**