

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE TRÁNSITO
Y TRANSPORTE



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 2016415200006114

Fecha: 05-02-2016

TRD: 4152.0.14.12.736.000611

Rad. Padre: 2016415200006114

Doctor
JAIME LOPEZ BONILLA
Director
Dirección de Control Interno y Gestión de la calidad
Complejo CAM edificio alcaldía Piso 3

Asunto: Respuesta oficio No. 2016412300000794 del día 28 de enero de 2016

Cordial Saludo.

En respuesta al oficio de la referencia, me permito remitir Plan de Mejoramiento a la Auditoría No. 54 de la vigencia 2015 "de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores y Demás Usuarios de las Vías", con los ajustes sugeridos por su despacho.

Cordialmente,


NELSON RINCON LAVERDE
Secretario de Tránsito y Transporte

Proyectó y elaboró: Mauricio Mejía Naranjo – Oficina de Planeación
Revisó: Jimena Collazos – Líder Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores y demás Usuarios de las Vías
Aprobó: Javier Arias Cerón – Oficina de Planeación

Carrera 3 No. 56-90 Conmutador 4184215
www.cali.gov.co

Página 1 de 1



ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI
CONTROL MEJORA CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.12.F04.F01

VERSION

2

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

26nov2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL		3. FIRMA DEL RESPONSABLE:	
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE			
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016			
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías			

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre	Cargo	Inicio	Final	Nombre	Cargo			
Convenencia y seguridad del trámite y Auditoría	Informe de Auditoría	4. Sistema de Gestión de la Calidad El Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías, código MEDE01.05.02.18.P01.F11, no se encuentra actualizado conforme a lo determinado por la entidad en el "Instrucción para la Caracterización de los Procesos del Modelo de Operación por Procesos", versión 3 de diciembre de 2014, y no ha sido validado por la Coordinación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados, para ser incluido en la documentación de la Administración Central del Municipio. Incumplimiento en el riesgo de incumplir lo establecido en el numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad, 4.1 Requisitos Generales, literales a, b, c y g de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009 y el artículo 2, anexo II, numeral 4.4 Sistema de Gestión y numeral 4.4.1 de la Resolución 003245 del 21 de julio de 2009	OP: Oportunidad de Mejora	Debido a la falta en (1) Realizar los ajustes a la parametrización del Centro de modulación del subproceso de Esistencia Automotivista que acuerdo con el Instrucción para la validación de los documentos del Modelo de Operación por Procesos, versión 3. Encuentra en el manual de la coordinación de los sistemas de gestión y control integrados, la validación de las políticas de operación	Realizar inducción específica para el personal del subproceso acerca de los conocimientos básicos de los sistemas de gestión y control integrados como es el caso de la política de calidad	AM: Acción de Mejora	Garantizar la validación de la documentación del subproceso y su inclusión en el MOP vigente de la administración municipal.	100% de la modulación del subproceso validada	Nombre Completo Jimena Colazos	Cargo Profesional Universitario	Inicio 10/feb/2016	Final 10/jun/2016	Nombre Completo Javier Arias Carón	Cargo Agente de Trámite	30-Ago-16		
Convenencia y seguridad del trámite y Auditoría	Informe de Auditoría	5.3. Política de Calidad Sobre la Política de Calidad se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, se entendiendo que:	OP: Oportunidad de Mejora	Realizar inducción específica para el personal del subproceso acerca de los conocimientos básicos de los sistemas de gestión y control integrados como es el caso de la política de calidad	AM: Acción de Mejora	Fortalecer el conocimiento y entendimiento de la política de calidad de la entidad para el personal	100% del personal conoce y entiende la política de calidad de la entidad	Nombre Completo Jimena Colazos	Cargo Profesional Universitario	Inicio 10/feb/2016	Final 10/jun/2016	Nombre Completo Javier Arias Carón	Cargo Agente de Trámite	30-Ago-16			



ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI
CONTROL MEJORA CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.12.P04.F01

VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

26/nov/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL		3. FIRMA DEL RESPONSABLE:	
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE			
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016			
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías			

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o Procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION / HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
Convivencia y seguridad de Gestión y Auditoria Interna. Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías	4. Informe de Auditoria Interna.	5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. Con relación a que la Alta Dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad, se evidenció que a través del decreto 411.020.0654 del 26 de noviembre de 2009, ha definido responsabilidades y autoridades en la Administración Central que ayudan a cumplir la misión y objetivos de la Entidad, así mismo se conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del Municipio, se designa el Representante de la Dirección para los Sistemas Integrados de Gestión, se conforma el Equipo Trabajo de Calidad y se señalan otras disposiciones.	OP: Oportunidad de Mejora	No se cuenta con mecanismos (1) de comunicación interna para comunicarse con los que el personal conoce el funcionamiento en el desempeño del subproceso en forma que conozcan su desempeño el marco del sistema de gestión de calidad.	Organizar los archivos de los archivos del subproceso por recuperación de la entrega del informe de entrega del cargo.	AM: Acción de Mejora	Establecer mecanismos de comunicación interna para comunicarse con los que el personal conoce el funcionamiento en el desempeño del sistema de gestión de calidad.	100% de los archivos del subproceso se informaron mediante la organización de los archivos de gestión.	Nombre Completo: Jimena Colazos Cargo: Profesional Universitario	Inicio: 08/06/2016 Final: 10/07/2016	Nombre Completo: Javier Armas Carén Cargo: Agente de Tránsito	30-Ago-16			
		Con relación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores y demás usuarios de las vías, se observó comunicación No. 2015415200037254 del 12 de junio de 2015, suscrita por el Secretario de Tránsito y Transporte Municipal, donde se le informa a la Profesional Universitaria Jimena Colazos Muñoz, que a partir de la fecha de la comunicación referenciada, desempeñará funciones como Líder del Proceso de Formación Ciudadana de esa secretaría, y le indica que las funciones que desempeñará, están de acuerdo a las estipuladas en el Decreto 411.20.0052 de 2007 y que realice el empalme con el señor Héctor Jair Barrios quien viene liderando estas funciones.													
		Sin embargo, no se evidenció informe donde se realizara la entrega del cargo cuando se realizó este cambio de responsable.													
		En cuanto a la comunicación de las responsabilidades dentro del subproceso, se observó debilidad, ya que no se evidencian que se generen comunicaciones para compartir la información relacionada con el desempeño del subproceso frente al Sistema de Gestión de Calidad.													
		Incurriendo en el tiempo de incumplir con lo establecido en el numeral 5. Responsabilidad de la Dirección 3.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTGGP 0002.2009 y el artículo 2, anexo II, numeral 4.4 Sistema de Gestión y numeral 4.4.1 de la Resolución 005243 del 21 de julio de 2009.													
		Así como, no tener claridad en las responsabilidades y autoridades del personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad y no contar con procesos de comunicación													



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
MEJORA CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.12.F04.F01

VERSION 2

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 26/nov/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL		3. FIRMA DEL RESPONSABLE:	
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE			
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016			
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías			

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
Convivencia y seguridad del transporte público y usuarios de las vías	Informe de Auditoria Interna.	6.3 Infraestructura	OP: Oportunidad de Mejora	1) Inconvenientes en la terminación de las obras de construcción y adecuación por falta de espacios físicos donde reubicar al personal y mobiliario de manera temporal. 2) El parque automotor se encuentra en proceso de actualización debido a la compra de nuevos vehículos para renovar los actuales.	1) Reportar al Ministerio de Transporte los cambios en el parque de Centros de Automotrización velando por el cumplimiento de los requisitos normativos.	AM: Acción de Mejora	Proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la prestación del servicio de tránsito y demás usuarios de las vías.	1) 100% de las obras de adecuación en el área de cultura finalizadas. 2) 1 oficina enviada al Ministerio de Transporte comunicando la novedad en el parque automotor para el Centro de Automotrización.	Nombre Completo: Lope Díaz Cargo: Profesional Universitario	Inicio: 10/feb/2016 Final: 10/ago/2015	Nombre Completo: Nelson Rincon Laverde Cargo: Secretario de Tránsito y Transporte	30-Ago-16			
		Se pudo establecer que se encuentra en etapa de ejecución el contrato de obra con No. 4152.0.26.1.089-2013, por valor de \$923.000.000, cuyo objeto es la adecuación, remodelación del área de Cultura, en el cual se evidencia que se encuentra suspendido. En la carpeta 6 del contrato se evidencia que se generó un oficio que indica la solicitud de prórroga, el contrato firmó acta de inicio el 15 de noviembre de 2014 y fecha de terminación el 13 de febrero de 2015. El 6 de febrero se solicita otra prórroga por inconvenientes encontrados en los archivos de coactivos y que se presentó atreves por el traslado de las oficinas.													
		Se concuerda otra prórroga de 90 días, siendo la fecha de terminación en mayo 14 de 2015. En el acta de suspensión se informa que el contrato se suspendió hasta tanto no se tenga una definición de las áreas a intervenir. Según lo manifestado por el auditor, no se tiene claridad cuando se entregará la obra.													
		Con respecto al Parque Automotor:													
		Para verificar el Parque Automotor se registró en la Resolución 1333 del 27 de mayo del 2013 se revisó el Parque Automotor para evaluar el cumplimiento de los requisitos para los automóviles y motos que operan en la ciudad, de lo cual, se constató que los vehículos cumplen con la documentación y se continúa a través de un registro en Excel a fin de verificar los vencimientos del SOAT y las revisiones técnico mecánica.													

1076



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
MEJORA CONTINUA

SISTEMAS DE GESTION Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001_04_14_12.P04.F01

VERSION

2

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

25nov/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE
3. FIRMA DEL RESPONSABLE:
4. FECHA DE SUSCRIPCION: 07 DE ENERO DEL 2016
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No 54 de evaluacion al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o Procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO		DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
			OP: Oportunidad de Mejora	AM: Acción de Mejora						Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
Convención y seguridad de Gestión y Auditoría Interna. Servicio Integral a conductores infractores y demás usuarios de las vías	4. Informe de Auditoría Interna.	6.4 Ambiente de Trabajo Frente a que la entidad debe determinar y gestionar las condiciones requeridas para el desarrollo del producto y/o la prestación del servicio en el desarrollo de la auditoría se encontró lo siguiente para el Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores y demás usuarios de las vías: Se evidenció que se han generado acciones para lograr la adecuación de la infraestructura del Subproceso, impactando directamente el ambiente de trabajo de los colaboradores. Actualmente en el Edificio de Educación y Cultura, se realiza la prestación del servicio a conductores infractores en el primer piso y en el segundo piso los puestos de trabajo de los colaboradores del proceso, observándose hacinamiento en la oficina por la ubicación temporal. Sin embargo, aunque se han dispuesto los recursos para que se obtenga un mejor ambiente de trabajo, indica el Profesional del área de Contratación de la secretaría, que el contrato de obra que permitirá mejorar las condiciones de ambiente de trabajo, se encuentra suspendido, por tanto hasta tanto no se culmine, se verá afectado el ambiente de trabajo. Incumplido en el ítem de Incumplir con lo establecido en el numeral 6.4 Ambiente de Trabajo de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP-1000/2009 y artículo 2, inciso II, numeral 4.4 Sistema de Gestión, numeral 6.4 de las instalaciones de la Resolución 003245 del 21 de julio de 2009. Así como, no garantizar que durante la realización del producto o la prestación del servicio se cumplan las condiciones que puedan tener influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio.	OP: Oportunidad de Mejora	AM: Acción de Mejora	Inconvenientes en la terminación de las obras de construcción y adecuación por falta de espacios físicos donde realizar el personal y mobiliario de manera temporal.	Finalizar las obras de adecuación del edificio de Educación y Cultura de acuerdo a las fechas de entrega establecidas.	AM: Acción de Mejora	Proporcionar y mantener la infraestructura adecuada para la prestación del servicio del Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores y demás usuarios de las vías.	100% de las obras de adecuación y terminación en el área de cultura finalizadas.	Nombre Completo Luis David	Cargo Profesional Universitario	Inicio 10/ene/2016	Final 10/jun/2016	Nombre Completo Nelson Rincon Laverde	Cargo Secretario de Tránsito y Transportes	30-Ago-16		

OR



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
MEJORA CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCCC001.04.14.12.P04.F01

VERSION

2

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

26/Nov/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL		3. FIRMA DEL RESPONSABLE:	
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE			
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016			
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías			

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
								Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
Convivencia y seguridad Gestión del tránsito y transporte Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías	Informe de Auditoria Interna.	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	OP: Oportunidad de Mejora	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	AM: Acción de Mejora	Objetivo de la acción de mejoramiento	100% de la información de la página web relacionada con el subproceso se encuentra actualizada	Jimena Colazos Nombre Completo	Profesional Universitario Cargo	10/Nov/2016 Inicio (DD/MM/AAAA)	10/Jun/2016 Final (DD/MM/AAAA)	Javier Alías Nombre Completo	Agente de Tránsito Cargo	30-Apr-16		
		7.2.3 Comunicación con el cliente En cuanto a la determinación e implementación de disposiciones eficaces, para la comunicación con los clientes, en el Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores y demás usuarios de las vías, se evidenció lo siguiente, de acuerdo con lo mencionado por la Liber del Subproceso: Como mecanismo de información, consulta, retroalimentación (incluidas PCRS) y de participación ciudadana, se han desarrollado e implementados para la comunicación con el cliente los siguientes: La página web de la Secretaría de Tránsito y Transporte http://www.cali.gov.co/transito , el sistema de Gestión Documental ORETO, material que se entrega en las campañas educativas, folletos informativos y el uso de las Redes Sociales. En cuanto a las campañas educativas que se realizan en las instituciones Educativas se entregan juegos didácticos los cuales van dirigidos a niños de 7 a 10 años, como "El camino vital" y la "Tolerancia vital". Con respecto a que se utiliza adecuadamente la información que se genera en el subproceso, a fin de entregar la respuesta oportuna al cliente, se pudo identificar que el indicador de respuesta a solicitudes de las entidades que solicitan capacitaciones, de 18 solicitudes que llegaron, siete (7) no se respondió dentro los cinco (5) días hábiles, que es la meta propuesta. Se evidencia que este indicador se maneja mensualmente hasta el mes de abril del 2015, lo que indica que falta la medición de los meses subsiguientes del año. Así mismo, no se puso a disposición del equipo auditor, estadística real del estado de las PCRS que corresponden al Subproceso de acuerdo al año reportada por la responsable de Gestión Documental de la Secretaría de Tránsito y Transporte informa que se han generado desde enero 01 a octubre 31 del 2015, 11.230 PCRS pendientes de respuesta. En cuanto a lo anterior, se solicitó la cifra de del número de PCRS que corresponden al subproceso, información que no fue entregada por el auditedo.	No se amite un informe para el subproceso sobre el estado actual de los PCRS asociados al ya que en la bandeja de entrada del liber del área se pueden visualizar Faltencias en el método de actualización de la información de la página web en lo que compete al subproceso No se cuenta con mecanismos de comunicación interna para que el personal conozca el desempeño del subproceso en el marco del sistema de gestión de calidad 3) Generar mecanismo de comunicación interna con los involucrados en el subproceso para que conozcan su desempeño al sistema de gestión de calidad, en especial sobre las observaciones informadas por los usuarios del servicio	1) Generar estadísticas periódicas del subproceso sobre el estado actual de los PCRS asociados al proceso para evaluar su estado de ya que en la bandeja de entrada del liber del área se pueden visualizar 2) Actualizar la información de la página web en lo que respecta al subproceso de Servicio Integral a Conductores, infractores y demás usuarios de las vías, informando al área de comunicaciones sobre los aspectos a actualizar 3) Generar mecanismo de comunicación interna con los involucrados en el subproceso para que conozcan su desempeño al sistema de gestión de calidad, en especial sobre las observaciones informadas por los usuarios del servicio	1) 1 Informe trimestral del subproceso actual de los PCRS's del proceso los clientes, garantizando la oportuna respuesta a las solicitudes 2) 100% de la información de la página web relacionada con el subproceso se encuentra actualizada 3) 100% de implementación del mecanismo de comunicación interna sobre el desempeño del subproceso											



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
MEJORA CONTINUA

SYSTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.12.F04.F01

VERSION

2

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

26/nov/2014


1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE

4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:



NOMBRE DEL PROCESO (Inicio/Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio	Final	Nombre Completo	Cargo			
Convivencia y seguridad del Gestor y Auditoría de Transito y Transporte Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las Vías	4. Informe de Auditoría Interna.	8.2.1 Satisfacción del cliente Con relación a las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del Subproceso Servicios Integrales a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las Vías, se encontró lo siguiente: Fuente al manejo que se da a este numeral, en el convenio interadministrativo entre SSTT y CDAV Ltda. la Líder del Subproceso manifiesta que el Gerente encargado del Centro de Diagnóstico envió de manera mensual las PQRs las cuales son depositadas en el buzón de sugerencias. Se evidencia Radicado No. 2015415200288017 de octubre 28 de 2015, el que se anexan tres (3) hojas de comentarios de los tres (3) ciudadanos que diligenciaron el formato del mes de septiembre. La Líder del Subproceso recibe y realiza verificación de los datos y los comentarios dejados en el para exponerlos en el comité interadministrativo. En el mes de octubre no se presentaron estas de dicha reunión. Se aprobó el Acta No. 4492.014.17 del 14/07/2015 con objeto: Seguimiento y apoyo al convenio interadministrativo entre SSTT y CDAV Ltda., en el orden del día hay un punto de comentarios y ajustes a exposiciones, donde la Líder del Subproceso y los demás integrantes exponen los aspectos que se deben mejorar para la adecuada operación del convenio. Referente a los Procedimiento "Capacitación a Conductores Infractores", para medir la satisfacción del cliente, se tiene establecida una encuesta de satisfacción del Cliente, la cual es entregada a los conductores infractores, una vez finaliza la capacitación se entrega el formato MMS03.03.04.P01.F06 donde se observa que los ítems a calificar son: 1) Organización de la capacitación. 2) Contenido de la capacitación y metodología. 3) Del instructor se califica su puntualidad, lenguaje utilizado, dominio del tema, capacidad para orientar y utilización de ayudas didácticas y en la parte inferior se deja campo para las Observaciones.	OP: Oportunidad de Mejora	No se cuenta con una(1) herramienta que permita consolidar la información de la implementación, herramienta que satisficiera la información del cliente, dando permitiera realizar la información que los datos arrojados son la generación, para su posterior calificación del curso y del análisis de los resultados 2) Implementar mecanismo de seguimiento a las solicitudes que se realizan al CDAV para el apoyo en la prestación del servicio	AM: Acción de Mejora	Mejorar la capacidad del(1) Subproceso, en relación con los métodos para obtener y utilizar la información capturada sobre la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos	Informe mensual del(1) Subproceso, en relación con la satisfacción de cliente del(1) Subproceso	Nombre Completo	Profesional Universitario	10/feb/2016	10/jun/2016	Nombre Completo	Agente de Tránsito	30-Ago-16			

AL



ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI
CONTROL MEJORA CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.12.P04.F01	2
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	26nov2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE
3. FIRMA DEL RESPONSABLE:
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías

NOMBRE DEL PROCESO (Subproceso / Proceso / y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio	Final	Nombre Completo	Cargo			
Convivencia y seguridad del tránsito y transporte Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías	4. Informe de Auditoria Interna.	8.3 Control del Producto y/o Servicio No Conforme Con relación a la responsabilidad de la entidad, frente al aseguramiento que debe tener sobre el Control del producto y/o servicio no conforme, se evidenció que a través del proceso Mejora Continua se ha documentado el Procedimiento Manajeo del Producto y/o Servicio No Conforme código: MCC001.04.03.14.12.P01, que actualmente se encuentra en su Versión 2. En el procedimiento se identificó los formatos MCC001.04.14.12.P01.F01 y MCC001.04.14.12.P01.F02, que permiten a los procesos, en el evento de detectar producto no conforme, reportar el hallazgo y definir las acciones para eliminar la No Conformidad detectada. De acuerdo con información suministrada por los auditados, solo se ha identificado el producto no conforme en el Procedimiento Formación de Aspirantes a Conductores, se observó que solo se utilizó el formato MCC001.04.14.12.P01.F02 registro del tratamiento del producto y/o servicio no conforme, cuando se presentó la pérdida del conductor y cuando se presentó un accidente de tránsito de un vehículo que impactó la prestación del servicio de forma oportuna. No obstante lo anterior, no se evidenció la aplicación de cada una de las tareas del procedimiento Manajeo del Producto y/o Servicio No Conforme. Incumpliendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en Numeral 8 Mención, Análisis y Mejora, 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009 y el artículo 2, anexo II, numeral 4.4 Sistema de Gestión y numeral 4.4.1, de la Resolución 003245 del 21 de julio de 2009. Así como así como, no asegurar la oportuna detección, clasificación y disposición del producto o servicio no conforme, con el fin de evitar su uso no intencionado.	OP: Oportunidad de Mejora	Doblez en las actividades de Socializar el Procedimiento Manajeo del Producto y/o Servicio No Conforme, código: MCC001.04.03.14.12.P01 con el control integrados como es el caso del procedimiento para el Manajeo del Producto y/o servicio no conforme	AM: Acción de Mejora	Fortalecer el conocimiento del equipo de trabajo acerca del manejo y tratamiento del producto y/o servicio no conforme	100% del equipo de línea de trabajo asiste a la capacitación y tratamiento del producto y/o servicio no conforme	Nombre Completo Profesional Universitario	Cargo 10feb2016	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final 10jul2016	Nombre Completo Javier Ariza Cerón	Cargo Agente de Tratamiento	30-Abr-16			

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

ALCALDIA DE DE
SANTAGO DE CALI
CONTROL
MEJORA CONTINUA

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

26nov2014

MCC001 04.14.12.P04.F01

VERSION

2

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVARDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE

4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:



NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo				
Convivencia y seguridad y Gestión de Auditoria y temas de transporte Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías	4. Informe de Auditoria y temas de transporte Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías	8.5 Mejora	OP: Oportunidad de Mejora	Debilidad en las actividades de Socializar los Procedimientos de Inducción para los contratistas Acciones Preventivas, código del subproceso en lo que MCC001.04.14.12.P05 y respecto a las generalidades de Procedimiento Acciones Preventivas de gestión y Control de los sistemas de gestión y Control de los sistemas de gestión de los registros con los usuarios, código del subproceso MCC001.04.14.12.P05 y respecto a los procedimientos de trabajo del subproceso Acciones Preventivas, código del subproceso MCC001.04.14.12.P05 y respecto a los procedimientos de trabajo del subproceso Acciones Preventivas, código del subproceso MCC001.04.14.12.P05	Realizar la implementación del Procedimiento de Socializar los Procedimientos de Inducción para los contratistas Acciones Preventivas, código del subproceso MCC001.04.14.12.P05 y respecto a las generalidades de Procedimiento Acciones Preventivas de gestión y Control de los sistemas de gestión y Control de los sistemas de gestión de los registros con los usuarios, código del subproceso MCC001.04.14.12.P05 y respecto a los procedimientos de trabajo del subproceso Acciones Preventivas, código del subproceso MCC001.04.14.12.P05	AM: Acción de Mejora	Fortalecer conocimiento del equipo trabajo sobre a la de trabajo acerca de los procedimientos establecidos para la mejora continua del subproceso	100% del equipo de trabajo sobre a la de trabajo acerca de los procedimientos establecidos para la mejora continua del subproceso	Garantizar la aprobación de los procedimientos preventivos implementados por el subproceso por diferentes a la auditoría interna	Javier Arias Cerdán	Agente de Tránsito	10/feb/2016	10/jul/2016	Javier Arias Cerdán	Agente de Tránsito	30-Abr-16		
Convivencia y seguridad y Gestión de Auditoria y temas de transporte Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías	4. Informe de Auditoria y temas de transporte Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías	4. Sistema de Gestión de la Calidad. Con relación a la implementación de las acciones necesarias para elevar los resultados planificados y el grado de control aplicado con los puntos de control identificados en los mismos, se realizó la verificación de la implementación de los cinco (5) procedimientos que conforman el subproceso, evidenciando que se ejecutaban conforme a lo documentado, los registros obtenidos y puestos a disposición. (Ver tabla anexa en el hallazgo No. 1 del Informe)	NC: No Conformidad	Debido a la puesta en funcionamiento del Centro de monitoreo del subproceso de Estrategia Automatizada que acuerdo con el historial para la parte del subproceso Caracterización de los Procesos de gestión y control integrados para la validación en proceso de los documentos del Modelo de Operación por validación para ser enviados a la coordinación de los sistemas de gestión y control integrados para la validación	Realizar los ajustes a la Estrategia Automatizada que acuerdo con el historial para la parte del subproceso Caracterización de los Procesos de gestión y control integrados para la validación	AC: Acción Correctiva	Garantizar la validación de los documentos del Modelo de Operación por validación para ser enviados a la coordinación de los sistemas de gestión y control integrados para la validación	100% de la ejecución del subproceso validada	Garantizar la aprobación de los procedimientos preventivos implementados por el subproceso por diferentes a la auditoría interna	Jennifer Ortiz Cerna	Agente de Tránsito	10/feb/2016	10/jul/2016	Javier Arias Cerdán	Agente de Tránsito	30-Abr-16		



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
MEJORA CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGO Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.12 P04 F01

VERSION

2

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

26nov2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE
3. FIRMA DEL RESPONSABLE:
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No 64 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO		DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
			NC: No Conformidad	AC: Acción Correctiva						Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
Convivencia y seguridad del tránsito y transporte Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías	Informe de Auditoria Interna.	4.2 Gestión Documental Frente al control de documentos y control de registros, se observó a través de la documentación puesta a disposición siguiente: La modelación del subproceso Servicio Integral a Conductores Infractores y Demás Usuarios de las Vías, contiene formatos obsoletos y han sido modificados cambiando únicamente la fecha de entrada en vigencia. Se observó la utilización de formatos sin código, versión y fecha de entrada en vigencia como el formato sector económico, formatos obsoletos como actas de reunión, como la observada como registro de la Reunión por la Dirección que se encuentra sin número de consecutivo, y en formato de versión anterior así mismo. Acta No. 4152.0.14.17 del 14 de julio de 2015. En campaña contratadas No. 4152.0.26.1.139 no se debían los respectivos registros de soporte para dar trámite al pago, como F3, pago de la seguridad social legal, falta firma es estatura previos de un profesional. Se identificó por parte del Equipo Auditor dentro de la fase de ejecución, que el Subproceso Servicio Integral a Conductores y demás usuarios de las vías, se encuentra ubicado profesionalmente en varias oficinas de la Secretaría de Tránsito y Transporte, lo que impide que se pueda observar el adecuado manejo del Archivo, ya que en el sitio donde está funcionando se encuentra dispuesto sin el cumplimiento de los lineamientos impartidos por el Archivo Central de la Nación para el manejo de los mismos. El subproceso, no puso a disposición la carpeta del contrato No. 4152.0.26.1.099 de 2015, lo que demuestra la debilidad en el control de los registros. Incumpliendo lo establecido en el numeral 4.2 Gestión Documental de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000/2009 y lo establecido en el numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009. Incumpliendo en el riesgo de no desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad a través del subproceso.	NC: No Conformidad	AC: Acción Correctiva	Debilidad en el control de los registros por parte de los involucrados en el proceso Faltencias en la organización de los archivos de los archivos del subproceso por presión de la construcción del edificio lo que impide una adecuada presentación del archivo	1) Socializar al equipo de trabajo para el control de los registros 2) Organizar los archivos de los registros de acuerdo con las disposiciones establecidas 3) Implementar los procedimientos de control de documentos y registros de acuerdo con las disposiciones establecidas	Valer por conservación, recuperación y control de los registros cumpliendo con los requisitos normativos	1) 100% del equipo de trabajo asiste a la socialización de control de registros 2) 100% de avance en la organización del archivo del subproceso 3) 1 Informe de seguimiento a la implementación de los procedimientos	Nombre Completo Mader Castillo	Cargo Secretaria Ejecutivo	Inicio (DD/MM/AAAA) 10feb2016	Final (DD/MM/AAAA) 10jul2016	Nombre Completo Jimena Collazos	Cargo Profesional Universitario	30-Ago-16			



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
MEJORA CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC Y MECI)

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MCC001.04.14.12.P04.F01

VERSION

2

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

26nov/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL		3. FIRMA DEL RESPONSABLE:	
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE			
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016			
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías			

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
Convivencia y seguridad del transporte y Auditoría Interna	4.	Con relación a la responsabilidad de la alta dirección de revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, para asegurar de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas, su realización por lo menos una vez al año, la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos la política de la entidad y los objetivos de la calidad, se observó lo siguiente: Mediante Acta No. 4152.0.14.12.07 del 02 de junio de 2015 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", el Subproceso realizó la revisión por la dirección, las observó y demás usuarios de las vías", el Subproceso realizó la revisión por la dirección, su resultado no obedece a la realidad de la operación del subproceso, de acuerdo con los resultados de la presente auditoría. Se indica que: "Se tiene implementado la evaluación de las capacidades como mecanismo para evaluar la selección de los usuarios acerca del desempeño de los diferentes servicios, en especial se venía utilizando para el caso de infractores", el subproceso no realiza el análisis a la evaluación para medir la satisfacción del cliente. En lo relacionado con "Desempeño del subproceso y conformidad del servicio. Se analizan los resultados de los indicadores de la presente vigencia a la fecha", no se involucran todos los indicadores formulados para el subproceso. Con relación a: "Frente a los servicios no conformes, se cuenta con una herramienta establecida en el modelo de operación por proceso, la cual se ha venido utilizando de manera continua en el subproceso determinando el tratamiento de las no conformidades en la prestación del servicio, se analizan los servicios no conformes pero hasta el momento no se evidencia una repetitividad significativa para la formulación de acciones de mejora", este procedimiento se aplicó paralelamente cuando se identificó un producto no conforme. Así mismo, se observa que el texto describe el mismo análisis realizado en la revisión por la Dirección suministrada en la auditoría de la vigencia 2014, sin dejar registro de las mejoras realizadas en el subproceso fmo de la Revisión por la Dirección. Incumpliendo lo establecido en el numeral 5.8 Revisión por la Dirección, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009 y lo establecido en el numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009, incurriendo en el riesgo de no garantizar que la alta dirección cuente con la información suficiente para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.	NC: No Conformidad	Debilidad en el análisis de datos. Realizar la revisión por la dirección realizado a cada una de las con el análisis de los datos entregados de la revisión por la gerencia en el segundo semestre del 2015 fortaleciendo su análisis.	AC: Acción Correctiva	Fortalecer el análisis de los datos de las entidades de la revisión por la dirección	1 Informe de revisión por la dirección	Nombre Completo Nelson Rincon Laverde	Cargo Secretario de Transito	Inicio (DD/MM/AAAA) 10/ene/2016	Final (DD/MM/AAAA) 10/jun/2016	Nombre Completo James Arias Carón	Cargo Agente de Trámite	30-Apr-16			

FORMULACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
MEJORA CONTINUA

MCC001.04.14.12.P04.F01
VERSION 2
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 26/nov/2014

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVEDE - SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE

4. FECHA DE SUSCRIPCION: 07 DE ENERO DEL 2016

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:



NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
									Nombre Completo	Cargo	Inicio	Final	Nombre Completo	Cargo				
Conformidad y seguridad del Gestion y Auditoria Interna	4	7.4 Adquisición de Bienes y Servicios 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 pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir y la inspección u otros actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables, se encontró que: Encontrándose lo siguiente: Dieciséis (16) de los diecisiete (17) carpetas contratadas evaluadas no cuentan con registro de la designación del supervisor, solo se evidencian en la carpeta correspondiente al contrato No 4152.026.1.084. En las carpetas correspondientes a los contratos No 4152.026.1.090 y No 4152.026.1.192 no se encontró el acta de inicio. Para los contratos No 4152.026.1.080 de 2015, 4152.026.1.084, de 2015 y 4152.026.1.087 de 2015, los estudios previos indican en los numerales 4.7.5.0 siguiente: 4. -DESCRIPCION DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACION..... donde se identifica la necesidad contratación de instructores en educación y seguridad vial, que garanticen el cumplimiento de la normatividad descrita en el numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009. 5. - PERFIL Y CONDICIONES DE EXPERIENCIA, para satisfacer la necesidad de STT (rol) que combata el sector de AUXILIAR con experiencia mínima de 6 meses. Lo que evidenció que en los estudios previos no reflejan la necesidad real que se pretende satisfacer. En las carpetas correspondientes a los contratos No 4152.026.1.106, No 4152.026.1.108, No 4152.026.1.141, No 4152.026.1.139, No 4152.026.1.172, No 4152.026.1.083, No 4152.026.1.081, No 4152.026.1.080, No 4152.026.1.084, No 4152.026.1.132, No 4152.026.1.150, no respetaban los mínimos de supervisión correspondientes a los meses de septiembre y octubre de 2015. Situaciones anteriores que reflejan, que el subproceso no cumple los lineamientos establecidos a través del Proceso Adquisición Bienes OTRAS Y SERVICIOS. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7.4 Adquisición de Bienes y Servicios, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000/2009 y lo establecido en el numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009. Incumpliendo en el riesgo de no establecer requisitos mínimos de confiabilidad para la adquisición de bienes y servicios, con el fin de seleccionar y evaluar proveedores que tengan la capacidad para cumplirlos.	NC: No Conformidad	Deficiencia en la aplicación de los Asignar responsable para revisar requisitos establecidos en el Manual de Contratación del Proceso Adquisición Bienes OTRAS Y SERVICIOS.	Definición de la acción de mejoramiento conforme al Manual de Contratación	AC: Acción Correctiva	Garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos a través del Proceso Adquisición Bienes OTRAS Y SERVICIOS.	al 100% de los contratos adjudicados cumplir con los requisitos		Nombre Completo Julián Castro	Cargo Profesional Universitario	Inicio 10/sep/2016	Final 10/ago/2016	Nombre Completo Javier Arias	Cargo Agente de Tránsito	30-Ago-16		

FORMULACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

MACC001.04.14.12.P04.F01	VERSION	2
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	26nov/2014	


1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: NELSON RINCON LAVERDE - SECRETARIO DE TRANSPORTE

4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 07 DE ENERO DEL 2016

5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría No 54 de evaluación al Subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores de Tránsito y demás usuarios de las vías

3. FIRMA DEL RESPONSABLE:



NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MM/AAAA)	Final (DD/MM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
Convenciones y seguimiento de la Gestión del Transporte y Auditoría del Servicio Integral a conductores, infractores y demás usuarios de las vías	4. Informe de Auditoría Interna.	8. Medición, Análisis y Mejora El subproceso Servicio Integral a Conductores, Infractores y demás usuarios de las vías, se adoptó como instrumento apropiado para el seguimiento y medición del subproceso. El resultado de este seguimiento y medición, le permite al subproceso, llevar a cabo acciones de mejora como las correcciones, acciones preventivas y correctivas, según sea conveniente. Sin embargo, se pudo evidenciar que, de acuerdo a la revisión de las formatos de formulación y seguimiento de indicadores, se observó lo siguiente: 1. Indicador Oportunidad en la respuesta de programación del servicio: Indicador con posible error en el número de solicitudes recibidas y número de solicitudes atendidas oportunamente, seguimiento mensual realizado hasta el mes de abril de 2015. 2. Indicador Nivel de conformidad de patallas escolares frente a las programadas: con análisis y observaciones de seguimiento solo hasta el primer semestre de 2015. La periodicidad de seguimiento debía ser mensual y se realizó trimestralmente. 3. Indicadores Cumplimiento de la cobertura de instituciones educativas en servicio social en Tránsito: Porcentaje de docentes capacitados respecto a los programas a capacitar y Nivel de Cumplimiento en la programación de aulas prácticas con análisis (sin observaciones) de seguimiento solo hasta el primer semestre de 2015. La periodicidad de seguimiento debía ser mensual y se realizó trimestralmente. 4. Incremento porcentual en la Cobertura de las instituciones intervehículos, sin seguimiento en el año 2015. Adicionalmente, se pudo confirmar por parte de la líder del subproceso, que a la fecha no se ha revisado la pertinencia ni utilidad de los indicadores. Implementado con lo establecido en Numeral 4.1 Requisitos Generales, literal a) y numeral 8 Medición, Análisis y Mejora, 8.2 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4 Análisis de datos, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP-1000/2009 y lo establecido en el numeral 4.4 Sistema de Gestión, de la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009.	NC: No Conformidad	Deficiencia en el proceso de [1] Revisar la pertinencia y utilidad, inducción al nuevo líder acerca de cada uno de los indicadores del de los indicadores de gestión subproceso en cuanto a su método de cálculo, fuente de información, periodicidad, antes de recopilación de datos de algunos de indicadores lo que dificultan el cálculo de los [2] Actualizar la ficha técnica de indicadores en cuanto a su análisis	AC: Acción Correctiva	Establecer mecanismos de medición para el del subproceso que permitan generar mejoramiento acorde a la periodicidad de los resultados	100% de los indicadores (firma Colazos)	Nombre Completo Profesora Universitario	Cargo Profesora Universitario	Inicio (DD/MM/AAAA) 10/06/2015	Final (DD/MM/AAAA) 10/11/2016	Nombre Completo Javier Rojas Ceron	Cargo Agente de Tránsito	30-Apr-16			