



COGRE - GRAUD - 3.1

Bogotá D.C., 27 de mayo de 2020

Mayor General
GUSTAVO ALBERTO MORENO MALDONADO
Subdirector General Policía Nacional
Carrera 59 No. 26-21 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: informe ejecutivo de auditoría interna específica SGC DITRA

Respetuosamente me permito enviar a mi General, el informe ejecutivo de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad en la Dirección de Tránsito y Transporte, realizada en el período comprendido del 11/05/2020 al 15/05/2020, en la cual se evidenciaron dos (02) hallazgos.

HALLAZGOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
02	11	06

CONCLUSIONES

La Dirección de Tránsito y Transporte a través de la alta dirección ha planificado, documentado e implementado su sistema de gestión de calidad conforme con los requisitos de las normas NTC -ISO 9001:2015; a través de los aportes en revisión por la dirección de la Dirección General, la medición de los procesos, evaluación y seguimiento de indicadores, seguimiento al servicio y producto no conforme, la medición de satisfacción de los clientes y la atención a las solicitudes, quejas y reclamos.

Existe apropiación del sistema de gestión por parte de los funcionarios entrevistados, lo que posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la Dirección de Tránsito y Transporte, identifican, comprenden, y gestionan los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo con la eficacia y eficiencia de la unidad en el logro de sus objetivos y metas.

Se ha realizado un esfuerzo importante en la revisión y actualización de los documentos que conforman el sistema de gestión de calidad; sin embargo, es necesario continuar con la revisión de la información y la utilización de los documentos controlados vigentes.

Para la vigencia 2019, la unidad no registró hallazgos o no conformidades en las auditorías internas y externas en el Sistema de Gestión de Calidad; por lo anterior, no existió plan de mejoramiento.

Evaluado el cumplimiento de los perfiles, cargos y competencias de los servidores públicos de la Dirección de Tránsito y Transporte, se observó en el desarrollo de la auditoría de acuerdo al reporte del DISCOVER que existen 28 funcionarios en estado de "avance" de acuerdo al puntaje de la evaluación, desarrollándose las acciones desde el nivel central para garantizar el cumplimiento de los planes de desarrollo de individual.

La identificación y tratamiento del producto y/o servicio no conforme, de acuerdo a las matrices de características y estándares de los procesos de CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA TERCER NIVEL y PREVENCIÓN TERCER NIVEL, se vienen identificado conforme los procedimientos institucionales, en aras de fortalecer los servicios prestados, logrando la satisfacción del cliente.

Evaluado el control y gestión de las actividades de los procedimientos asociados a la caracterización de los procesos de la Dirección de Tránsito y Transporte, se observó que se ajustan a las actividades desarrolladas en la unidad, identificando puntos de control para garantizar un proceso sistemático y organizado en el cumplimiento de los servicios prestados.

Al evaluar la administración de los riesgos identificados a los procesos misionales, se observa que existe una oportunidad de mejora para el proceso de movilidad, atendiendo que la actualidad no existe un riesgo que puede medir los posibles aspectos adversos en el cumplimiento de los objetivos misionales.

Al evaluar el producto y/o servicio frente a la conformidad con la documentación técnica (requisitos, especificaciones, normas, disposiciones legales, documentos internos), se evidencia oportunidades de mejora frente a la actualización de los inventarios en los sistemas de información financiera SAP-SILOG.

El sistema de gestión de la calidad implementado en el Dirección de Tránsito y Transporte, es adecuado, y conveniente, lo que ha permitido fortalecer los procesos y por ende impactar favorablemente la prestación del servicio, sin embargo, es necesario realizar las acciones de mejora producto de los resultados de la auditoría interna y autoevaluaciones para el sostenimiento del sistema.

La Dirección de Tránsito y Transporte ha aplicado acertadamente los controles tecnológicos de acuerdo a lo describe la Resolución 08310 del 28-12-2016 "Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional".

RECOMENDACIONES

Efectuar la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas para la Dirección de Tránsito y Transporte, con el fin de mejorar la capacidad organizacional y proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente.

Revisar los indicadores de los procesos misionales, con el fin de garantizar que se encuentren alineados al plan estratégico institucional, la política marco de seguridad y convivencia ciudadana, Plan de Desarrollo y Sistema de Gestión Integral.

Realizar las coordinaciones con la Oficina de Planeación para la modificación del indicador "tasa de muertos en accidentes de tránsito a nivel nacional DITRA", atendiendo que paso a ser una herramienta de seguimiento y en el Manual de Gestión de los Sistemas de Gestión Calidad para la Policía Nacional se encuentra como asociado a la medición de los objetivos de calidad.

Continuar trabajando para la articulación de la estructura orgánica de la unidad, con el fin de asegurar que las responsabilidades, autoridades y roles dentro de la unidad, sean pertinentes a la actividad que actualmente desarrolla la unidad.

Considerar la actualización del riesgo para el servicio de movilidad, de tal forma que permita una adecuada identificación de acuerdo a los objetivos del proceso, garantizando la gestión integral en su tratamiento.

El seguimiento del personal que se encuentra en estado de "AVANCE" debe ser permanente de acuerdo a la calificación de la ubicación por perfiles y competencias, con el fin de determinar y alinear las capacitaciones pertinentes que permitan fortalecer las capacidades del personal.

Atentamente,

@Firma

Anexo: No

KR 59 26 21 CAN
Teléfono: 3159207
arcoi.sepri@policia.gov.co
www.policia.gov.co



INFORMACIÓN PÚBLICA