PROCESO APOYO

Proceso (s)	Gestión Administrativa		
Numero de la Auditoria	001 de 2024	**Fecha del Informe**	agosto del 2023

Lugar	Secretaria General	**Fecha de Inicio**	**DD** 08	**MM** 08	**AAAA** 2024	**Fecha de Cierre**	**DD** 08	**MM** 08	**AAAA** 2024

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos definidos en la norma ISO 9001: 2015

Verificar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión de calidad.

Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.

Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión de calidad.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Para el periodo 2024 se establece auditoría integral a fin de evaluar el grado de implementación del Sistema de gestión de calidad en el proceso de Gestión Administrativa de la Alcaldía municipal de Mosquera Cundinamarca.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA EMPLEADOS PARA LA AUDITORIA

Norma Técnica de Calidad 9001:2015, Normograma, Informe de auditoría anterior de calidad
Plan de mejoramiento, Control de acciones correctivas, preventivas y de mejora
Matriz de riesgos, Fichas de indicadores de calidad, Fichas de indicadores de riesgos

EQUIPO AUDITOR		
Nombre	**Cargo**	**Rol**
Leidy Johana Arcila	Profesional Universitario	Auditor de Apoyo
Karen Gallego Santos	Contratista	Auditor Líder
Martha Lucia Saltaren	Profesional Universitario	Auditor de Apoyo

AUDITADOS	
Nombre	**Cargo**
Diana López Patiño	Contratista delegada Calidad
Zulma Jiménez Cruz	Almacenista
Gustavo Andrés Giraldo	Auxiliar administrativo (Trasporte)

METODOLOGIA DE AUDITORIA:

La auditoría se realizó modalidad presencial por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de las actividades realizadas por ello tiene asociada la incertidumbre, ya que no se verifica toda la información documentada.

Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

Se verifico la aplicación de los formatos en los procedimientos auditados, el seguimiento al mapa de riesgos, el plan de mejoramiento y la matriz de indicadores para cada caso

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

1. **ASPECTOS FAVORABLES:** Se contó con la disposición de todos los auditados de acuerdo a lo programado para el proceso de gestión administrativa.

   Se inicia con la apertura de la auditoria por parte del auditor líder donde se da a conocer la metodología de la auditoria y los requisitos a auditar de manera virtual.

   Se cumple con el procedimiento PT-GA-13 servicios asociados al parque automotor según la Organización de los documentos y solicitudes en un drive de los servicios solicitados por las diferentes dependencias.

2. **OBSERVACIONES GENERALES A LOS PROCESOS:** En el ciclo de auditoria de la vigencia 2024 se toma como muestra para verificar las acciones planificadas a los siguientes procedimientos:

PROCEDIMIENTO PT-GA-20 ACTUALIZACION DE INVENTARIOS Y BIENES CONTROLADOS EN BASE DE DATOS POR RESPONSABLE

Se tiene actualizado los soportes de solicitudes y requerimientos realizados al almacén general.

En la vigencia 2024 se hizo la actualización al procedimiento PROCEDIMIENTO PT-GA-20 actualización de inventarios y bienes controlados en base de datos por responsable, con el cual se hacen mejoras al procedimiento y se garantiza la trazabilidad de los inventarios.

PT-GA-09 TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

El objetivo de este procedimiento es Establecer los lineamientos para el alistamiento de los documentos que han cumplido con su tiempo de retención en los archivos de gestión de las oficinas productoras, conforme a la tabla de retención documental (TRD) vigente, aprobada y convalidada, para ser transferidos al Archivo General del Municipio de la Alcaldía de Mosquera.

No es posible verificar el proceso de transferencias 2024 por lo cual se decide verificar proceso sobre cronograma 2023

El Procedimiento es actualizado el 12 de Marzo de 2024, El cronograma de transferencias documentales 2024 fue socializado el 08 de julio soportado con SAC AMQ2024IE044925, en cuanto la Ultima fecha de actualización de tablas de retención fue el año 2018.

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
1. Realizar el cronograma de transferencias documentales.	Cronograma de transferencias documentales	Teniendo en cuenta el cronograma se solicitan los soportes de la inspección segunda de policía, y se cumplió con la fecha de transferencia programada.	CUMPLE	Se verifica sobre cronograma 2023 ya que el cronograma 20324 fue socializado el 08 de julio de 2024.
2. Socializar el cronograma y lineamientos que se deben seguir para la correcta organización de la producción documental que permita llevar a cabo las transferencias documentales.	Comunicado SAC y Cronograma de transferencias documentales	Se verifica cronograma de transferencias 2023	CUMPLE	No presentan el SAC mediante el cual se socializó el cronograma 2023
3. Realizar el alistamiento para la transferencias documentales según cronograma de transferencias documentales.	Formato único de Inventario Documental F-GA-09, Hoja de control de documentos F-GA-20.	Se recibió transferencia documental de inspección segunda: Transferencia extemporánea 2014 1 caja Transferencia Extemporánea 2017 1 caja Transferencia Extemporánea 2018 2 cajas Transferencia documental primaria 2019 8 cajas Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria Transferencia documental extemporánea 2019 7 cajas Transferencia documental extemporánea 2019 5 cajas	CUMPLE	Se solicitan soportes de la transferencia de inspección segunda y Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria
4. Revisión de la producción documental a transferir.	Hoja de control de documentos F-GA-20, Formato único de Inventario Documental F-GA-09 en físico, Formato único de Inventario Documental F-GA-09 en Excel entrega en medio magnético CD, Acta de entrega de transferencias	Se verifica acta de recepción de transferencia de la muestra seleccionada	CUMPLE	Se solicitan soportes de la transferencia de inspección segunda y Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
	documentales F-GA-11.			
5. En caso de identificar inconsistencias en la producción documental a transferir, se informará a la oficina productora de las correcciones pertinentes para subsanar las novedades encontradas y se regresa al paso 3.	Comunicado SAC Asunto: Solicitud de correcciones transferencias documentales.	SAC AMQ2023IE066970 Revisión de transferencia Inspección segunda SAC AMQ2024IE052510 Solicitud de correcciones transferencia documental Extemporánea inspección segunda de policía 2019 SAC AMQ2024IE054926 Solicitud de correcciones transferencia documental Extemporánea Secretaría de Gobierno 2018 al 2020	CUMPLE	se evidencian FUID de entrega de archivo con fecha en el mes de marzo 2023
6. Se organiza la transferencia documental recibida en la estantería del Archivo General del Municipio.	N/A	Las cajas se encuentran organizadas en la estantería de la bodega destinada para el Archivo Municipal.	CUMPLE	

MN-GA-02 PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

El objetivo del manual es Dotar a la Alcaldía de Mosquera- Cundinamarca de un instrumento archivístico y planificación, que permita administrar su documentación de una forma concertada, contemplando todo ciclo vital de los documentos a corto mediano y largo plazo. Determinando un proceso enmarcado en la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

Se evidencia que el Manual fue actualizado 05 de Julio de 2024. El auditado aclara que los documentos referenciados son el procedimiento de correspondencia porque por disposición de archivo general de la nación el archivo debe ir ligado al procedimiento de correspondencia.

El ítem 12.2 y el 12.3 se repite la información en la forma de reproducción y documentos referenciados

Al revisar la fase de implementación Se encuentran en la fase 1 Elaboración y actualización / Actividad: Designación de equipo de trabajo (fecha de inicio mayo 2024 - junio 2024) No se evidencia soporte de dicha designación.
Se está trabajando en el cronograma de visitas, se encuentra pendiente el SAC de socialización.

VERIFICACIÓN SALIDAS NO CONFORMES PT-GC-02 V4

En el proceso de gestión Administrativa para la vigencia 2024 identifico un total de tres salidas no conformes según la verificación realizada con los auditados.

Fecha hallazgo	Descripción de la Salida no conforme.	Corrección (es) implementada (s)
10/01/24	Queja por trato diferencial por parte del personal de vigilancia en el Parque El Trébol	Se informó la novedad a la empresa de vigilancia para que realice los llamados pertinentes al personal a su cargo
6/02/24	Queja por mal trato por parte del personal de Vigilancia a un ciudadano en el Palacio Municipal	se notifica a la empresa de vigilancia con la novedad, con el fin de que se tomen medidas necesarias en cuanto a capacitación y / o sanciones de considerarlo necesario, así mismo, que se realice el respectivo seguimiento en los diferentes puntos de seguridad de la Administración con el fin de asegurar que el personal de vigilancia cumpla con lo estipulado en su contrato.
4/07/24	Caso discriminación población diversa parque las aguas por parte del personal de vigilancia	Se notifica a la empresa de vigilancia con la novedad, con el fin de que se tomen medidas necesarias.

Se evidencia que con acta del día 18 de julio del 2024 se reunieron los lideres de procesos con el fin de realizar revisión y verificación del protocolo de atención al ciudadano con el fin de buscar la mejora continua en los servicios.

Se identifico acciones de mejoramiento la cual es Programar reunión con el personal de la empresa de vigilancia para socializar protocolos de atención al ciudadano y realizar las recomendaciones pertinentes para mejorar el trato a la comunidad, la cual a la fecha de la auditoria se encuentra pendiente por ejecutar.

Se recomienda realizar un mejor y detallado seguimiento a las correcciones implementadas en base a las salida no conformes identificadas.

Con el fin de verificar un posible sub-registro de salidas no conformes se realiza trazabilidad a las siguientes PQRS de la vigencia 2024:

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA PQRS

Consecutivo	Fecha	Usuario	Tema	Consecutivo de respuesta	Fecha respuesta	Observación respuesta
AMQ2024IE007077	12/02/2024	DIEGO ANDRES LOPEZ Secretario de Competitividad	Solicitud apoyo logística	AMQ2024IE007274	12/02/2024	Solicitud donde especifica el préstamo de elementos para realizar mesas de concertación, dicha solicitud tuvo una respuesta oportuna, donde se informa que dichos elementos serán suministrados.
AMQ2024IE016097	15/03/2024	PEDRO SANTIAGO RODRIGUEZ Secretario privado	Entrega matriz de supervisión	AMQ2024IE017896	21/03/2024	Se realiza entrega de documento solicitado donde el proceso responde de manera oportuna y acusa de recibido los documentos.

Se Evidencia que las solicitudes al proceso han sido tratadas de manera oportuna, en el presente ciclo de auditoria no se evidencia que alguna de estas solicitudes este tipificada como una salida no conformes.

VERIFICACIÓN APLICACIÓN PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO PT-GC-07 VERSIÓN 3

Para la Vigencia 2024 Se evalúa la aplicación del procedimiento Gestión del Cambio PT-GC-07 Versión 3, donde el proceso de gestión administrativa no cuenta con ningún cambio que afecte el sistema de gestión de calidad.

RESULTADOS INDICADORES DE CALIDAD

Para la ejecución de la presente auditoria se elige aleatoriamente los siguiente indicadores con el fin de verificar los resultados obtenidos:

Nombre del Indicador	Numerador	Denominador	Valor esperado	Resultado a II trimestre	Observación
Productos no conformes recibidos en el almacén	Número de elementos devueltos	Número de elementos ingresados al almacén	0	0%	Se reporta en cero dicho indicador ya que a la fecha no se a tipificado ningún producto no conformes desde el almacén.
Mantenimiento de Vehículos	Número de mantenimientos preventivos y/o correctivos realizados	Número de mantenimientos preventivos y/o correctivos programados	80%	0%	Durante el II trimestre de 2024 no se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos, ya que en el mismo se adelantaron los procesos precontractuales con la finalidad de iniciar los mantenimientos a partir del Tercer Trimestre del año.
solicitudes de transporte	Numero de solicitudes de transporte atendidas	Numero de solicitudes de transporte recibidas	100	100%	Durante el II trimestre de 2024 se programaron y prestaron en Total 916 servicios de Transporte.

Se evidencia soportes de cada uno de los resultados de indicadores como lo es: Base de datos de los elementos recibidos durante el primer trimestre de la vigencia 2024, Programación diaria parque automotor mediante el formato F-GA-46.

VERIFICACIÓ APLICACIÓN PROCEDIMEINTO PTGC-08 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDAD

El proceso de Competitividad y desarrollo económico tiene identificado un total de 6 riegos de los cuales se realiza trazabilidad al cumplimiento de los controles a los siguientes dos riesgos:

Descripción del Riesgo	Control	observación	Cumple/ No cumple
Posibilidad de afectación reputacional por incumplir los servicios a la comunidad debido a la falta de disponibilidad de vehículos para transporte de funcionarios en cumplimiento de sus funciones ya sea por la falta de planeación para la solicitud del servicio de transporte o la indisponibilidad de vehículos por encontrarse en mantenimientos o en mal estado por falta de los mismos.	La Secretaria General y Desarrollo Institucional realiza de manera anual un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos a cargo de esta dependencia para garantizar el buen funcionamiento de los mismos	El proceso cuenta con el contrato No. CPS-893 DEL 2024 Numero Proceso secop MC-042-2024	Cumple.
	Los funcionarios que requieran un servicio de transporte deben realizar el requerimiento por medio de SAC con el formato asignado, con el fin de realizar la programación oportuna del servicio y en caso de no contar con el mismo poderles informar de manera oportuna para que reprogramen la actividad o busquen otras alternativas de movilización	Se evidencia que por medio del formato F-GA-46 del día 22 julio del 2024 se encuentra la programación del trasporte según necesidades de la administración municipal.	Cumple.
Posibilidad de impacto reputacional por incumplimiento de requisitos normativos del Archivo General del Municipio debido a la desactualización de instrumentos archivísticos por falta de personal suficiente e idóneo para la actualización e implementación de la documentación.	El Profesional Universitario del Archivo asiste a las capacitaciones con el Archivo General de la Nación sobre la actualización de los instrumentos archivísticos	Según acta de reunión del día 21 de marzo del 2024 se evidencia capacitación en organización documental.	Cumple.
	La Secretaria General y Desarrollo Institucional gestionara el recurso financiero para la contratación del personal necesario para la actualización e implementación de los instrumentos archivísticos de la administración municipal.	Por medio del contrato CPS 028 DEL 2024 Se asigno recursos para la contratación del personal necesario para el proceso de gestión documental.	Cumple.

Teniendo en cuenta los registros verificados a los controles implementados a partir del mapa de riesgos se puede evidenciar cumplimiento a los mismos minimizando la probabilidad de masterización de los riesgos operativos al proceso.

3. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA AUDITORIA DE CALIDAD VIGENCIA 2023

En la auditoría interna de calidad realizada en la vigencia 2023, se generaron las siguientes no conformidades:

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO Norma	Observaciones
1	No se evidencia implementación del procedimiento SALIDAS NO CONFORMES PT-GC-02 V4, debido a las quejas recibidas mediante SAC No. AMQ2023ER003883 y SAC No. AMQ2023ER003887 por presunta mala atención por parte del personal de vigilancia de la Alcaldía Municipal de Mosquera.	8.7	**CUMPLIDO** Se evidencia la identificación de las salidas no conformes por medio del formato F-GC-04, Así mismo mediante acta del día 22 de julio del 2024 se realizó socialización con el personal en cuanto al procedimiento PT-GC-02, el día 18 de julio del 2024 se reunieron los lideres de procesos con el fin de realizar revisión y verificación del protocolo de atención al ciudadano con el fin de buscar la mejora continua en los servicios.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El procesos ha identificado salidas no conformes siguiendo lo establecido en el procedimiento PT-GA-02 Pero se recomienda realizar un análisis más detallado y puntual al seguimiento de dichas salida no conformes.

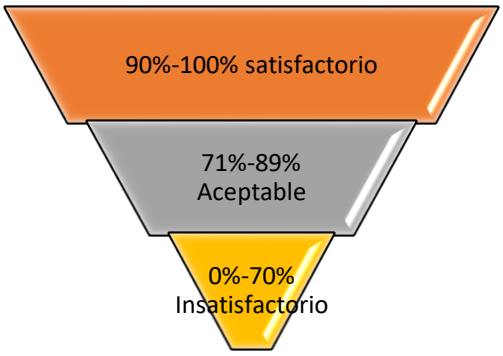
5. NO CONFORMIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO Norma
1	NA	NA

6. CALIFICACIÓN CUANTITATIVA DE LA AUDITORIA

Numeral	Peso porcentual	Resultado
4. Contexto de la organización (partes interesadas, análisis Dofa, caracterización procesos)	10%	10%
5. Liderazgo (política de calidad, Responsabilidades)	10%	10%
6. Planificación (riesgos y oportunidades, objetivos de calidad	10%	10%
7. Apoyo (Perfil de personal, infraestructura, Sistema de seguridad en el trabajo, control de documentos)	20%	20%
8. Operación (Seguimiento a procedimientos, diseño y desarrollo, productos no conformes)	20%	20%
9. Evaluación de desempeño (indicadores de calidad, satisfacción del ciudadano, revisión alta dirección)	15%	15%

Numeral	Peso porcentual	Resultado
10. Mejora (seguimiento acciones correctivas y de mejora)	15%	15%
Total	**100%**	**100%**



CONCLUSIONES

- Se viene implementado el sistema de gestión de calidad y se mantiene eficazmente.
- Se evidencia cumplimiento a las actividades descritas en los procedimientos que tienen que ver al parque automotor.
- Se debe reforzar el seguimiento a las acciones implementadas debido a la identificación de las salidas no conformes.

Auditor Líder Karen Gallego Santos