PROCESO MISIONAL

Proceso (s)	Servicios culturales		
Numero de la Auditoria	001	**Fecha del Informe**	Julio 2024

Lugar	Secretaria de Cultura	**Fecha de Inicio**	**DD** 17	**MM** 06	**AAAA** 2024	**Fecha de Cierre**	**DD** 17	**MM** 06	**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 un plan de auditoria interna de calidad el cual fue aprobado por cada líder de proceso. En el desarrollo de la misma, se hace evaluación al grado de implementación del Sistema de gestión de calidad en el proceso de Servicios culturales 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
Karen Gallego Santos	Contratista Sistema Gestión de Calidad	Auditor Líder
Diana Triana Farfán	Profesional	Auditor Apoyo

AUDITADOS

Nombre	Cargo
William Andrés Rubio	Contratista
Daniel Rivera Peláez	Profesional Especializado
Jorge Acosta Pardo	Profesional Universitario
Juana David Fiquitiva	Técnico administrativo

METODOLOGIA DE AUDITORIA:

La auditoría se realizó modalidad presencial por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, ya que no se verifico 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.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

1. ASPECTOS FAVORABLES:

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.





Se evidencia cumplimiento en los controles descritos con el fin de mitigar la materialización de los riesgos identificados en el proceso de servicios culturales.

Se evidencia que el primer trimestre del año 2024 se matricularon un total de 129 estudiantes en los programas técnicos. Este número refleja el impacto positivo y un amplio alcance en el municipio en temas culturales.

Se viene realizando seguimiento y análisis de los indicadores del sistema de gestión de calidad.

2. **OBSERVACIONES GENERALES A LOS PROCESOS**: para el ciclo de auditoria interna de calidad de la vigencia 2024 se realizo trazabilidad a los siguientes procedimientos:

PT-SC-05 REALIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES.

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION
1. Gestionar, organizar y planear una agenda cultural con eventos especificando la información y su impacto	F-SC-66	El cronograma verificado es del mes de febrero y marzo en la cual se evidencia la programación de eventos como; Concierto Filarmónica y Concierto Galáctico.	Cumple	NA
2. Analizar, evaluar la viabilidad institucional y económica para la realización del evento	ESTUDIOS PREVIOS	El evento de concirto de la filarmónica se desarrolla sin necesidad de un proceso de contracción para el evento (muestra de las escuelas de formación).	Cumple	NA
3. Gestionar la divulgación del evento en los diferentes medios de comunicación	ENTREGA DE PUBLICIDAD	Para el concierto se hizo de voz a voz entre las escuelas de formación, esto por tratarse de un concierto con poco público, cuando es masiva la invitación se envía SACa la oficina de comunicaciones.	Cumple	NA
4. Coordinar los aspectos logísticos y requerimientos técnicos para la realización y desarrollo del evento	F-SC-99	El evento que se evidencio en el formato es el concierto orquesta filarmónica en la cual esta la descripción del montaje y desmontaje.	Cumple	NA

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION
5. Gestionar el préstamo de los equipos audiovisuales y/o logísticos para el desarrollo del evento	F-SC-99	El evento que se evidencio en el formato es el concierto orquesta filarmónica en la cual esta la descripción del montaje y desmontaje.	Cumple	NA
6. Realizar entrega de alimentación en los eventos que se requiera	F-SC-31	Para la vigencia del 2024 aún no se tiene la disponibilidad del contrato de alimentación, por lo cual para el desarrollo del evento a auditar no se pudo realizar, sin embargo, el funcionario evidencia el formato dentro de los archivos.	Cumple	NA
7. Seguimiento a las actividades y/o eventos desarrolladas	F-SC-73	Se muestra de manera digital el resultado de la encuesta y se muestra en gráficos el resultado de la encuesta en la cual muestra que se califica en su mayoría excelente (el muestreo fue el 5% de los asistentes).	Cumple	NA
8. Documentar la información obtenida para su posterior control	F-PI-21	Para el informe de actividades se evidencia el concierto de la orquesta filarmónica en e cual esta el desarrollo del evento, observaciones y fotos.	Cumple	NA
9. Documentar la información de las encuestas de satisfacción de eventos culturales	ENCUESTAS	Se muestra de manera digital el resultado de la encuesta y se muestra en gráficos el resultado de la encuesta en la cual muestra que se califica en su mayoría excelente (el muestreo fue el 5% de los asistentes).	Cumple	NA

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION
10. Planes de mejoramiento	PLANES DE MEJORAMIENTO	Se realizan si se llega a presentar encuestas de manera negativa o con baja calificación.	Cumple	NA

PT-SC-03 FORMACIÓN CULTURAL. VERSIÓN 8

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
1. Estructurar los parámetros específicos para cada una de las Escuelas de formación al iniciar el año.	F-SC-71	Este formato se diligencia anualmente pero para este año no se ha realizado.	Cumple	N/A
2. Planear la oferta de las escuelas de formación (Dos veces al año)	F-SC-03	Es el procedimiento que se esta verificando en el cual se evidencia el cumplimiento de los requisitos.	Cumple	N/A
3. Realizar la inscripción a las escuelas de formación artística (Dos veces en el año)	F-SC-13	Dentro del muestreo se evidencia en la planilla el diligenciamiento de datos tales como: datos personales y datos del acudiente.	Cumple	N/A
4. Desarrollar los procesos en las escuelas de formación	F-SC-71/F-SC-03	Este formato se diligencia anualmente pero para este año no se ha realizado / Es el procedimiento que se esta verificando en el cual se evidencia el cumplimiento de los requisitos.	Cumple	N/A
5. Recopilar la información de las escuelas de formación en un Drive para su revisión mes a mes	F-SC-35 / F-SC-36 / F-SC-101	En la ficha de caracterización esta la descripción del proceso de formación: sitio donde se dictan las clases, artista formador entre otros.	Cumple	N/A
6. Diligenciar y realizar el seguimiento al préstamo de vestuarios de las escuelas de formación	F-SC-28	En cada uno de los casos en donde se requiera vestuario se diligencia el formato en donde se registran datos como numero de documento, correo	Cumple	N/A

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
		electrónico de quien pide el préstamo del vestuario.		
7. Encuestas de percepción por escuela artística dos veces en el año	F-SC-54	Se evidencia la encuesta de los artistas formadores en la cual permite a los padres o alumnos registrar sugerencias para la mejora del servicio.	Cumple	N/A
8. Actualizar las hojas de vida de los instrumentos (una vez al principio de año)	F-SC-72	El artista formador al inicio del año diligencia el formato de la hoja de vida de los instrumentos.	Cumple	N/A
9. Realizar el seguimiento a los procesos de formación de las escuelas de formación artística - Desempeño de los artistas formadores	F-GA-01 / F-SC-36 / F-SC-09 / F-SC-07 / F-SC-55 / F-SC-54	Este seguimiento se esta realizando semestralmente, para este año la mayoría de los artistas formadores son nuevos por lo cual aun no se ha realizado ninguna.	Cumple	N/A
10. Evaluar el resultado de los procesos de formación a través de los informes trimestrales	F-PI-21	Para esta oportunidad se esta completando la información.	Cumple	N/A
11. Verificar semestralmente los préstamos de instrumentos musicales	F-SC-74	Se evidencia la encuesta de los artistas formadores en la cual permite a los padres o alumnos registrar sugerencias para la mejora del servicio.	Cumple	N/A
12. Realizar el análisis de las encuestas que permita ajustar las mallas curriculares y planeadoras	F-SC-54	Esta se realiza según las conclusiones establecidas en el formato.	Cumple	N/A
13. Realización de muestras artísticas por escuela (dos veces por año)	F-PI-21 / F-PI-121	Para esta oportunidad se esta completando la información.	Cumple	N/A

VERIFICACIÓN SALIDAS NO CONFORMES PT-GC-02 V4

Se verifica el registro del formato F-GC-04 donde se evidencia que el procesos registro la siguiente salida no conforme:

Se realizo cancelación de clases del instituto técnico laboral los día 16 y 17 de febrero 2024 reprogramándolas para los días 19 y 21 de junio del 2024 debido a que los instructores no contaban con contrato vigente, se evidencia que el proceso garantizo seguimiento y corrección a la salida detectada.

se sugiere continuar con la socialización continua con los contratistas y funcionarios del procedimiento PT-GC-02. Con el fin de fortalecer el reporte y tratamiento de salidas no conformes.

En la presente auditoria se realiza seguimiento a la oportunidad y calidad en la respuesta de las PQRS con el fin de identificar posibles salidas no conformes que se encuentren sub-registradas.

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA PQRS

Se evidencia que el proceso de servicios culturales y turísticos identifican y control desde el programa SAC el seguimiento a las PQRS donde se toma como muestra las siguientes:

Consecutivo	Fecha	Usuario	Tema	Fecha respuesta	SAC Respuesta	Observación respuesta
AMQ2024ER001063	26/01/2024	Arturo Caballero	Derecho de petición	05/02/2024	AMQ2024EE001662	Se evidencia que la respuesta fue oportuna, el derecho de petición esta relacionado con el interés de realizar a portes para la consturccion del plan de desarrollo donde el usuario expone algunas de sus expectativas en cuanto a temas culturales, el proceso de servicos culturales informa que se tendrán en cuenta dichos aportes, adicional a esto envia programación de las mesas de concertación.
AMQ2024ER008406	21/05/2024	ANONIMO	PETICION BUZON DE SUGERENCIAS	30/05/2024	AMQ2024EE011456	Se interpone queja debido a presunta inadecuada atención de una contratista del la biblioteca municipal, Se evidencia que la respuesta fue oportuna y

Consecutivo	Fecha	Usuario	Tema	Fecha respuesta	SAC Respuesta	Observación respuesta
						se infroma que se iniciara acciones que permitan mejorar la calidad en la prestación del servicio.
AMQ2024ER009112	31/05/2024	Cesar Leandro Abril	PETICIÓN BUZÓN DE SUGERENCIAS	10/06/2024	AMQ2024EE011881	Se evidencia que la respuesta fue oportuna, a la queja realacionada con el desmejoramiento de los servicios ofertados en la biblioteca como lo es servicio de baño e internet.

Según la muestra analizada, se evidencia que el proceso está cumpliendo con los tiempos y la calidad de respuesta de las PQRS. Sin embargo, dado que dos de las tres quejas evaluadas en esta auditoría están relacionadas con el deterioro del servicio en la biblioteca municipal, se hace necesario implementar el procedimiento PT-GC-02 para Salidas No Conformes. Esta acción garantizará la corrección y mejora continua de los servicios ofrecidos, alineándose con los estándares de calidad establecidos.

SEGUIMIENTO A RIESGOS OPERACIONALES

Dentro del mapa de riesgos del proceso se identificaron un total de 7 riesgos asociados al proceso se revisa los soportes a los controles de los siguientes riesgos:

Descripción del Riesgo	Descripción del Control	Seguimiento y observaciones de Auditoria	CUMPLE / NO CUMPLE
Posibilidad de afectación reputacional por deficiencias en la prestación del servicio bibliotecario debido a los cambios del servicio de proveedor de internet.	El profesional universitario y el grupo de apoyo implementan el préstamo de material de consulta a través de una base de datos en Excel.	Se recomienda realizar verificación y ajuste a la acción del control debido que esta enfocada a realizar correcciones en el momento que se materialice el riesgo, Al momento el proceso realiza solicitud de soporte técnico a través de wapsap.	CUMPLE
Posibilidad de afectación reputacional por la deficiencia en la planta de artistas formadores debido al crecimiento poblacional y nuevas necesidades artísticas.	El secretario lo incluye como prioridad dentro del presupuesto de la secretaria el pago de artistas formadores a través de la apropiación presupuestal	Para el primer trimestre el proceso conto con un total de 120 contratistas los cuales realizan apoyo a la ejecución de las actividades del proceso de servicios culturales.	CUMPLE
	El profesional especializado y el equipo de apoyo realizan piezas publicitarias para las diferentes líneas artísticas	Para el primer trimestre se realiza la convocatoria para inscribirse a las 6 escuelas de formación de la secretaria de cultura, evidenciado su ejecución de las escuelas de formación	CUMPLE

Se recomienda realizar revisión a los riesgos identificados y controles con el fin que dichos controles minimicen la materialización de los riesgos y que los riesgos identificados afecten directamente el cumplimiento del objetivo del proceso.

RESULTADOS INDICADORES DE CALIDAD

Para la ejecución de la presente auditoria se elige aleatoriamente los siguiente indicadores los cuales se evalua los resultados a marzo del 2024.

Nombre del Indicador	Numerador	Denominador	Valor esperado	1 Trimestre	Evidencia
Número de Eventos de actividades artísticas y culturales	No. De eventos culturales realizados	N/A	15	6	Durante el primer trimestre se evidencia la ejecución de 6 eventos culturales los cuales tuvieron una adecuada planeación y ejecución.
Número de personas en proceso de formación del Programa Técnico Laboral	No de personas en formación	No de personas matriculadas	50	129	Durante el primer trimestre del año 2024, se llevó a cabo el proceso de matrícula para los programas técnico laborales ofrecidos por el Instituto técnico Laboral Artístico de la Secretaría de Cultura de Mosquera. Los programas incluyen: danza, música, actuación en espacios no convencionales y artes plásticas y visuales. Se inscribieron un total de 71 estudiantes nuevos y 59 estudiantes que continúan en el proceso desde el 2023.
No de actividades de promoción de lectura ejecutadas	No de actividades ejecutadas	N/A	20	29	Se desarrollaron un total de 29 actividades con 150 beneficiarios, a pesar de contar solo con 2 de los 7 promotores de biblioteca.
Porcentaje de percepción a los programas y actividades desarrolladas	No. De usuarios que se encuentran satisfechos con los programas	Total de usuarios encuestados	90%	231 encuestas 98%	los resultados de las encuestas de eventos como las de bibliotecas reflejan una percepción generalizada de satisfacción entre los participantes y usuarios.

El proceso de servicios culturales demuestra un análisis y seguimiento adecuados de los indicadores definidos para el sistema de gestión de calidad. De esta manera garantiza la implementación de acciones correctivas al detectar desviaciones en el cumplimiento de las metas institucionales. Esta práctica asegura una mejora continua en la gestión, permitiendo alcanzar y mantener la satisfacción de los ciudadanos.

1. **SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA AUDITORIA DE CALIDAD VIGENCIA 2023**

En la auditoría interna de calidad realizada en la vigencia 2023, se genero la siguiente no conformidad:

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO	Observación
1	No se evidencia implementación de los formatos estandarizados dentro del sistema de gestión de calidad en la ejecución de las actividades del procedimiento **PT-SC-03** V.7 **Formación Cultural y Artística** según las siguientes muestras: El formato F-SC-03 v. 4 planeador curricular de las escuelas de formación, diligenciado para la programación del segundo semestre de la escuela de artes plásticas vigencia 2022, no corresponde a la versión actualizada del formato F-SC-03 v. 5 que fue realizada el 09/03/2022. Para soportar la Inscripción a la escuela de formación de música de la vigencia 2022 Se evidencia base de datos diligenciada en formato sin codificación de fecha 16/08/2022 - V. 3, para el segundo semestre de actividades 2022. El formato F-SC-13 V.3 sistematización / base de datos beneficiarios de las escuelas de formación, utilizado para el reporte de información fue modificado en su encabezado no corresponde con el formato F-SC-13 V.3 codificado en el sistema de gestión de calidad el día 16/01/2020. No se evidencia diligenciamiento del formato F-SC-09 para la escuela de artes plásticas del mes de septiembre de 2022, el procedimiento no permite evidenciar con claridad cada cuanto se realiza el acompañamiento a los artistas formadores y si la actividad debe ser ejecutada a todas las escuelas artísticas o es aleatoria. la base de datos diligenciada para la evaluación de encuestas de satisfacción de la escuela de formación de música del día 22 de noviembre del 2022, no se encuentra debidamente codificada – hace falta su encabezado. Adicionalmente el formato F-SC-54 v. 1 de fecha 02/07/2020 utilizado para el diligenciamiento de la	7,5	**CUMPLE** Se realizó reunión con los lideres de las escuelas para la revisión del formato F-SC- 71 , para revisión y sugerencias para actualización. Se registra en el Acta # 004 del 03 de agosto del 2023. Se envía el formato F-SC-71 para actualizar por la oficina de prospectiva. Con el número de radicado AMQ2023IE047043. Se aprueba versión No. 3 del 18/09/2023 Luego de la aprobación del formato F-SC - 71 se socializó con los lideres de proceso para que sea explicado a los artistas formadores en las reuniones de cada una de las líneas artísticas. Se registra en el Acta # 005 del 26 de septiembre de 2023, la socialización de los procedimientos con los líderes de escuelas y la periodicidad de evaluación. Se realizó reunión con los lideres de las escuelas para la revisión del formato F-SC- 03 , para revisión y sugerencias para actualización. Se registra en el Acta # 004 del 03 de agosto del 2023. Se envía el formato F-SC-03 para actualizar por la oficina de prospectiva. Con el número de radicado AMQ2023IE047043. Se aprueba versión 6 del 18/09/2023 Luego de la aprobación del formato F-SC - 03 se socializó con los lideres de proceso para que sea explicado a los artistas formadores en las reuniones de cada una de las líneas artísticas. Se registra en el Acta # 005 del 21 de septiembre de 2023, la socialización de los procedimientos con los líderes de escuelas y la periodicidad de evaluación. Se realizó reunión con los lideres de las escuelas para la revisión del formato F-SC- 13 , para revisión y sugerencias para actualización. Se registra en el Acta # 004 del 03 de agosto del 2023. Cada uno de los lideres de las escuelas socializó y explicó a sus equipos de trabajo el formato F-SC- 13 de cada línea artística, aclarando cada una de las partes del formato para su correcto diligenciamiento. Queda

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO	Observación
	encuesta no corresponde con la versión actualizada de fecha 18/11/2022, que debía ser aplicada en ese momento. No se evidencia diligenciamiento de formato F-SC-72 Hoja de vida instrumentos Musicales. - A la fecha la dependencia no ha realizado la actualización de las hojas de vida de los instrumentos para la vigencia 2022, tal como lo estipula el procedimiento.		aprobado versión 6 del 14/07/2023 Se realizó reunión con los lideres de las escuelas para la revisión del formato F-SC- 13 , para revisión y sugerencias para actualización. Se registra en el Acta # 005 del 26 de septiembre del 2023. Se realizó reunión con los lideres de las escuelas para la revisión del procedimiento y periodicidad de aplicabilidad del formato F-SC- 09 , para revisión y sugerencias para actualización. Se registra en el Acta # 004 del 03 de agosto del 2023. Se envía el formato F-SC-71 para actualizar por la oficina de prospectiva. Con el número de radicado AMQ2023IE049777. Quedando aprobado el formato en versión 6 del 18/09/2023. Se realizó reunión con los lideres de las escuelas para socializar el procedimiento. Se registra en el Acta # 005 del 26 de septiembre del 2023. Se crea el procedimiento de préstamo de elementos e inventarios. Versión No. 1 del día 19 de julio de 2023. Se realiza Socialización del procedimiento "10. PT-SC-10 PRESTAMO DE ELEMENTOS E INVENTARIOS V1" a líderes de las escuelas de formación. Y se establece un artista formador para articularse con el equipo de inventario y así llevar un control adecuado. según acta del día 10/08/2023 Se crea la matriz F-SC-102 Matriz Seguimiento a Inventarios y se envía para aprobación. Versión 1 del día 21/03/2023 "Se alimenta la matriz F-SC-102 de seguimiento de inventarios con todo el vestuario de la secretaría de cultura y los movimientos que se registren con el formato F-SC-28 PRESTAMO DE VESTUARIOS V5 . " A la fecha se realiza un inventario para hacer seguimiento al estado del vestuario el próximo inventario esta programado para el mes de noviembre. Se realizó reunión entre el técnico administrativo a cargo del inventario de la secretaria y el coordinador de escuelas . Se registra en el Acta # 006 del 21 de septiembre del 2023.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO	Observación
			Se envía a prospectiva el formato F-SC-54 FORMATO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN FORMACIÓN ARTÍSTICA. Queda aprobado versión No. 3 del 28/09/2023 Se realizó reunión con los lideres de las escuelas para socializar el F-SC-54 FORMATO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN FORMACIÓN ARTÍSTICA. Se registra en el Acta # 005 del 26 de septiembre del 2023. Se realizó reunión entre el técnico administrativo a cargo del inventario de la secretaria y el coordinador de escuelas . Se registra en el Acta # 006 del 21 de septiembre del 2023. Se realizó reunión entre el técnico administrativo a cargo del inventario de la secretaria y el coordinador de escuelas . Se registra en el Acta # 006 del 21 de septiembre del 2023. Se realizó reunión entre el técnico administrativo a cargo del inventario de la secretaria y el coordinador de escuelas . Se registra en el Acta # 006 del 21 de septiembre del 2023. Se crea el procedimiento de préstamo de elementos e inventarios. 19 de julio de 2023. Se realizó reunión con los docentes de la escuela de música y se dan indicaciones y se asigna un artista formador para que en cada paso del préstamo este presente con un almacenista. Se registra en el Acta # 005 del 26 de septiembre del 2023. Se crea la matriz F-SC-102 Matriz Seguimiento a Inventarios y se envía para aprobación. "Se alimenta la matriz F-SC-102 de seguimiento de inventarios con todo el vestuario de la secretaría de cultura y los movimientos que se registren con el formato F-SC-02 PRESTAMO DE EQUIPOS V4 " Se realizan dos inventarios al año para hacer seguimiento al estado de los instrumentos. Casa de la cultura y Auditorio Municipal. Se realizó reunión entre el técnico

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO	Observación
			administrativo a cargo del inventario de la secretaria y el coordinador de escuelas . Se registra en el Acta # 006 del 21 de septiembre del 2023. Se realizó reunión entre el técnico administrativo a cargo del inventario de la secretaria, el profesional universitario de Biblioteca y el personal TICS . Se registra en el Acta # 004 del 11 de septiembre del 2023.

2. **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Se sugiere realizar una nueva socialización de los procedimiento y formatos establecidos en el proceso con los nuevos funcionarios y contratistas con el fin de garantizar su implementación y mejora continua.

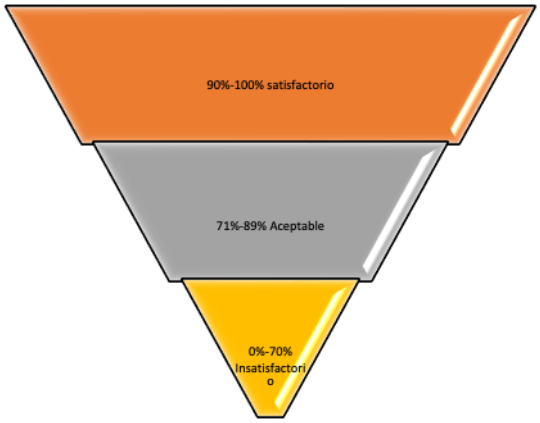
3. **DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD**

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO
1	No se evidencia la implementación del procedimiento PT-GC-02 Salidas No Conformes, en relación con dos quejas asociadas a la inadecuada prestación de los servicios de la biblioteca municipal, según las siguientes muestras: • Queja No. AMQ2024ER008406 del 21/05/2024 • Queja No. AMQ2024ER009112 del 31/05/2024	8,7

4. **CALIFICACIÓN CUANTITATIVA DE LA AUDITORÍA**

Numeral	Peso porcentual	Peso Porcentual
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%	17%
8. Operación (Seguimiento a procedimientos, diseño y desarrollo, productos no conformes)	20%	20%

Numeral	Peso porcentual	Peso Porcentual
9. Evaluación de desempeño (indicadores de calidad, satisfacción del ciudadano, revisión alta dirección)	15%	15%
10. Mejora (seguimiento acciones correctivas y de mejora)	15%	15%
Total	**100%**	**97%**



CONCLUSIONES

- El sistema de gestión de calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, demostrando un compromiso con la mejora continua.
- Se evidencia un seguimiento constante a los indicadores del sistema de gestión de calidad, lo que asegura el monitoreo y la mejora continua de los procesos.
- Se recomienda realizar una socialización continua del procedimiento de Salidas No Conformes, para asegurar que todos los involucrados comprendan y apliquen adecuadamente las acciones correctivas necesarias.
- Es fundamental realizar una verificación y revisión exhaustiva de los formatos actualizados antes de su implementación, para garantizar que cumplan con los requisitos establecidos y contribuyan a la mejora del sistema de gestión de calidad.

Auditor Ing. Karen Gallego