PROCESO MISIONAL

Proceso (s)	Atención a la comunidad - Inspección y comisarias		
Numero de la Auditoria	01 del 2024	**Fecha del Informe**	Septiembre 2024

Lugar	Oficina coordinación de Inspecciones y comisarias	**Fecha de Inicio**	DD	MM	AAAA	**Fecha de Cierre**	DD	MM	AAAA
			20	08	2024		20	08	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 modalidad presencial integral a fin de evaluar el grado de implementación del Sistema de gestión de calidad en el proceso de atención a la comunidad (inspecciones y comisarias) de la Alcaldía municipal de Mosquera Cundinamarca.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA EMPLEADOS PARA LA AUDITORIA

ISO 9001: 2015, manuales de procesos y procedimientos, Normatividad aplicable

EQUIPO AUDITOR		
Nombre	**Cargo**	**Rol**
Karen Gallego Santos	Contratista Sistema Gestión de Calidad	Auditor Líder
Hilda Monroy	Profesional Universitaria	Auditor de apoyo

AUDITADOS	
Nombre	**Cargo**
Alejandro Enrique Santana	Director de coordinación de inspecciones y comisarias
Paula Fernanda Bejarano	Profesional Universitaria
Jimmy Tavera	Profesional Especializado

METODOLOGIA DE AUDITORIA:

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización 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 un correcto diligenciamiento de cada uno de los formatos establecidos en el procedimiento PROGRAMA COMUNITARIO O ACTIVIDAD PEDAGÓGICA DE CONVIVENCIA LEY 1806 DE 2016, así mismo se cuenta con una base de datos bien estructurada que permite hacer seguimiento de manera clara.

2. **OBSERVACIONES GENERALES A LOS PROCESOS:** El procesos cuenta con un total de cuatro comisarías y cuatro inspecciones las cuales se encuentran controladas bajo la dirección de comisarias e inspecciones.

PROCEDIMIENTO: PROGRAMA COMUNITARIO O ACTIVIDAD PEDAGÓGICA DE CONVIVENCIA LEY 1806 DE 2016

ACTIVIDADES	REGISTRO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION FINAL
1. Recepcionar formato de solicitud según corresponda con sus respectivos anexos: fotocopia de documento de identificación y comparendo	Formato F-AC-11 Formato F-AC-46	CUMPLE	Es necesario dividir la actividad, teniendo en cuenta si es Programa Comunitario o Actividad Pedagógica de convivencia, dado que se cuenta con un formato para cada caso.

ACTIVIDADES	REGISTRO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION FINAL
2. Asignar fecha de realización de programa comunitario o actividad pedagógica y dar aviso informativo al solicitante con días y horarios para realizar programa comunitario o actividad pedagógica	Aviso informativo	CUMPLE	Es necesario establecer por que canal se notifica al infractor, con evidencia.
3. Registrar al infractor en el formato F-AC-09 "Reporte de beneficiarios coordinación de inspecciones y comisarias"	Formato F-AC-09	CUMPLE	
4. Socializar la presentación "Juntos Convivimos Mejor" y aplicar cuestionario.	Formato F-AC-40	CUMPLE	Modificar el nombre de la presentación, dado que, según el profesional que atendió la auditoria el nombre corresponde al gobierno anterior.
5. Desarrollar el Programa Comunitario o Actividad Pedagógica, según corresponda.	Registro Fotográfico	CUMPLE	es necesario presentar informe de actividades incluyendo en registro fotográfico
6. Generar el certificado según corresponda.	Formato F-AC-10 - Formato F-AC-47	CUMPLE	Es necesario dividir la actividad, teniendo en cuenta si es Programa Comunitario o Actividad Pedagógica de convivencia, dado que se cuenta con un formato para cada caso.
7. Incluir información del infractor y medida correctiva impuesta en Base de Datos.	Base de Datos	CUMPLE	

PROCESO SANCIONATORIO DE METROLOGÍA LEGAL

Este proceso cuenta con 19 actividades en el ciclo PHVA. Sin embargo, su cumplimiento depende de las verificaciones ejecutadas por la Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico. De acuerdo con la información suministrada por los profesionales que atendieron la auditoría, solo a final del año pasado (28 de noviembre 2023) la Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico envió un SAC No. AMQ2023IE061802 reportando un número de casos para iniciar proceso a lo cual la Dirección de Inspecciones y Comisarías solicitó mediante SAC No. AMQ2023IE064372 de fecha 12 diciembre del 2023 completar la información necesaria para iniciar el procedimiento PT-AC-16.

Según la información suministrada por los auditados, a la fecha de la auditoría, la Secretaría de Competitividad no ha enviado la información.

SEGUIMIENTO A SALIDAS NO CONFORMES

Se verifica el seguimiento a las salidas no conformes detectadas, donde se evidencia que el proceso durante la vigencia 2024 no identifico ningún caso, por lo tanto, en el marco de la presente auditoria se eligen aleatoriamente PQRS con el fin de verificar salidas no conformes detectadas por el ciudadano.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO PT-GC-07.

Se verifica el seguimiento gestión de cambio identificados, donde se evidencia que el proceso durante la vigencia 2024 no identifico ningún caso. Se recomienda realizar socialización del mismo dentro del proceso con el fin de garantizar su implementación.

SEGUIMIENTO A INDICADORES DE CALIDAD

Se encuentran definidos 4 indicadores para el proceso de Atención a la comunidad (Inspecciones y Comisarias) , se realiza revisión a los resultados de los siguientes:

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Numerador	Denominador	Valor esperado	1 Trimestre	2 Trimestre	Observación
Porcentaje de cumplimiento en las Actividades de prevención sobre maltrato, abuso infantil y violencia intrafamiliar	Realizar acciones de prevención contra actos que configuren maltrato, abuso infantil y violencia intrafamiliar.	Número de actividades realizadas	N/A	0	0	0	Este indicador no cuenta con meta esperada para el primer semestre de la vigencia 2024.
Actividades para la promoción de la conformación de la actividad económica en los establecimientos comerciales	Realizar acciones para la promoción de la conformación de la actividad económica en establecimientos comerciales y los comportamientos contrarios a la convivencia	Numero de operativos realizados	N/A	50	9	26	Al momento de la auditoria el indicador cumple con la meta esperada para la vigencia 2024.

Para asegurar que el sistema de gestión de calidad siga evolucionando de manera efectiva, es recomendable realizar una revisión periódica de los indicadores. Esto permitirá ajustar y refinar los criterios de medición para que se adapten a las cambiantes necesidades y metas de la administración.

Así mismo se sugiere realizar revisión de los indicadores con el fin de garantizar la medición de las actividades de efectividad del proceso.

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA PQRS

Durante la vigencia 2024 las PQRS se encuentran identificadas y controladas desde el programa SAC como muestra se realiza revisión a las siguientes PQRS:

Consecutivo	Comisaria o inspección	Usuario	Tema	Fecha respuesta	Fecha solicitud	Observación respuesta
AMQ2024ER012570	Dirección de Coordinación de Inspecciones y Comisarías	Ciudadano Mosquera	derecho de petición locales, ruido y consumo de alcohol y drogas	08/08/2024	29/07/2024	Se evidencia respuesta completa al requerimiento y fue dada de manera oportuna.

Consecutivo	Comisaria o inspección	Usuario	Tema	Fecha respuesta	Fecha solicitud	Observación respuesta
AMQ2024ER005107	Dirección de Coordinación de Inspecciones y Comisarías	Héctor Gildardo Buitrago Castro	derecho de petición queja articulo 23 de la constitución política de Colombia	09/04/2024	01/04/2024	Se evidencia respuesta completa al requerimiento y fue dada de manera oportuna.

Según los registros antes verificados se puede concluir que el proceso dio respuesta oportuna a los requerimientos de manera completa, así mismo no se identificaron posibles salidas no conformes con sub-registro de las mismas.

3. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA AUDITORIA DE CALIDAD VIGENCIA 2023

En la auditoría interna de calidad realizada en la vigencia 2023, se generaron los siguientes hallazgos:

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA ISO 9001: 2015	
1	No se evidencia actualizado el documento caracterización del proceso Atención a la comunidad C-AC-01 Versión 3 del día 24 mayo del 2021 teniendo en cuenta que el instructivo comportamiento contrarios a la convivencia se encuentra obsoleto.	4.4.1	**CUMPLE** En conjunto con la Dirección de relación con el ciudadano se realizaron las modificaciones y actualizaciones del proceso de atención a la comunidad C-AC-01, siendo este aprobado por la oficina de Prospectiva y evaluación y cumplimiento el día 28 de agosto de 2023, en versión No. 4. El día 23 de octubre mediante correo electrónico se convoca a todo el personal para el día 27 de octubre de 2023 a las 9:00am hora y fecha en la cual se adelantara la socialización y evaluación del procedimiento. El día 27 de octubre del 2023 se socializo los procedimientos junto con la caracterización del proceso según acta No. 001 a las 9:00 am, en dicha reunión se aplico adherencia a los conocimientos.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA ISO 9001: 2015	
2	No se evidencia acciones de correctivas derivadas de las desviaciones de las metas establecidas en los indicadores del sistema de gestión de calidad según los resultados trimestrales de los siguientes indicadores: Órdenes de protección ejecutadas donde de manera trimestral inicia un porcentaje de desacato del 12% y finaliza la vigencia 2022 con un 25% de desacato, Porcentaje de satisfacción de los usuarios durante el I, II Y III trimestre no logra superar la meta del 80%.	10	**NO CUMPLE** No se evidencia soporte de ejecución de las acciones correctivas
3	No se evidencia la implementación de la última versión del formato F-AC-25 según el registro dela recepción de la medida de protección de la señora Diana Carolina Mozcoso, M de fecha 06/ septiembre de 2022 formato, dicho formato F-AC-25 FORMATO DE SOLICITUD DE MEDIDA DE PROTECCION POR VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, tuvo una actualización de versión el día 05/09/2022 y la denuncia fue presentada el 06 de Septiembre de 2022, de la misma manera ocurre en el registro del caso de Judy Alexandra Duarte, Medida de protección de fecha 19/ Octubre de 2022	7.5.3	**CUMPLE** Mediante correo electrónico de fecha 8 de agosto de 2023, se socializo la versión No. 4 del formato F-AC-25, advirtiendo a los funcionarios que la omisión de la aplicación del formato o el uso de la versión incorrecta, genera hallazgos negativos ante el proceso de gestión de Calidad, Así mismo se verifica el expediente No. 06 del 2023 de la comisaria segunda donde se evidencia aplicación del formato de fecha 24 de enero del 2023.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

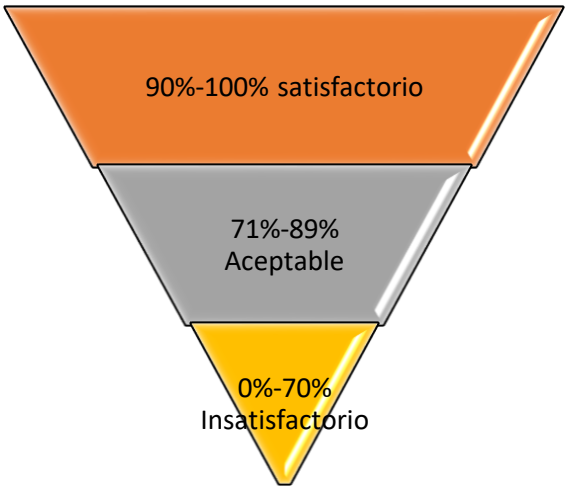
Se recomienda realizar un seguimiento frecuente y articulado con la secretaria de Competitividad y Desarrollo Económico con el fin de garantizar la efectividad de las acciones realizadas desde el procedimiento sancionatorio de metrología legal.

5. NO CONFORMIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA ISO 9001: 2015
1	No conformidad no cerrada vigencia 2024: No se evidencia acciones de correctivas derivadas de las desviaciones de las metas establecidas en los indicadores del sistema de gestión de calidad según los resultados trimestrales de los siguientes indicadores: Órdenes de protección ejecutadas donde de manera trimestral inicia un porcentaje de desacato del 12% y finaliza la vigencia 2022 con un 25% de desacato, Porcentaje de satisfacción de los usuarios durante el I, II Y III trimestre no logra superar la meta del 80%.	10

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, planificacion de cambios)	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%
9. Evaluación de desempeño (indicadores de calidad, satisfacción del ciudadano, revisión alta dirección)	15%	15%
10. Mejora (seguimiento acciones correctivas y de mejora)	15%	12%
Total	**100%**	**94%**



CONCLUSIONES

- Es necesario fortalecer el control y el análisis de los indicadores.
- Se deben revisar y asegurar la aplicación de las versiones más recientes de los documentos del sistema de gestión de calidad (formatos y procedimientos).
- Es imprescindible verificar y actualizar los documentos del sistema de gestión de calidad, asegurando que los registros estén correctamente establecidos.

Auditor Ing. Karen Gallego