PROCESO MISIONAL

Proceso (s)	Servicios de Movilidad		
Numero de la Auditoria	01 de 2025	**Fecha del Informe**	Junio de 2025

Lugar	Oficina Secretaría de Movilidad	**Fecha de Inicio**	**DD** 06	**MM** 06	**AAAA** 2025	**Fecha de Cierre**	**DD** 06	**MM** 06	**AAAA** 2025

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

La auditoría tiene como propósito principal evaluar de manera integral el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado en la administración Municipal, con base en los siguientes objetivos específicos:

Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, asegurando que todos los procesos, procedimientos y controles estén alineados con los criterios normativos aplicables.

Verificar la capacidad del sistema para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales que resulten aplicables dentro del alcance definido del SGC, evaluando la gestión del riesgo y el control de las obligaciones normativas.

Evaluar la eficacia del sistema para asegurar que la organización puede alcanzar, de forma consistente y sostenida, los objetivos de calidad establecidos, y que cuenta con mecanismos adecuados para el seguimiento, medición, análisis y mejora continua del desempeño.

Identificar oportunidades de mejora dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de fortalecer su eficiencia, eficacia y capacidad para generar valor a las partes interesadas, promoviendo una cultura de mejora continua y excelencia operativa.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Para el periodo 2025, se ha establecido y aprobado un Plan de Auditoría Interna de Calidad, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Este plan fue validado y aprobado por el comité de Gestión y desempeño Institucional en el mes de febrero del 2025.

En el marco de este plan, se llevó a cabo una auditoría interna enfocada en evaluar el grado de implementación, eficacia y conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de **Servicios de Movilidad** de la Alcaldía Municipal de Mosquera, Cundinamarca. La auditoría fue desarrollada mediante modalidad presencial, asegurando el cumplimiento de los criterios establecidos, así como la trazabilidad y validez de la información recolectada durante la ejecución.

Esta evaluación permitió no solo verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y procedimentales, sino también identificar posibles oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del proceso auditado y, en general, al desempeño del sistema de gestión de calidad institucional.

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 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	Auditor Líder
Fabian Stiven Zambrano Benítez	Auxiliar Administrativo	Auditor de Apoyo
Driden Antonio Moreno González	Profesional Universitario	Auditor de Apoyo

AUDITADOS	
Nombre	**Cargo**
Claudia Marcela Avellaneda	Profesional Universitario
Leidy Linsey Patiño Melo	Asistente de Dirección
Nathalia Gutiérrez Lozada	Profesional Universitario
Alison Gómez	Profesional Especializado
Claudia Ramos Mantilla	Secretaria
Javier N. Roncancio Pizza	Contratista
Maira Alejandra Lozano Fonseca	Contratista
Johan Camilo Boyacá	Contratista
Ivy Sepúlveda Aguirre	Secretaria de Movilidad
Johanna Alejandra Campos R.	Dir. Tramites y Servicios
Carlos David Rodríguez B.	Dir. Técnica
Humbert Andrés González S.	Contratista

METODOLOGIA DE AUDITORIA:

La auditoría fue realizada de manera presencial, mediante un muestreo de evidencias documentales y prácticas relacionadas con las actividades ejecutadas dentro del proceso auditado. Es importante señalar que, al tratarse de un ejercicio basado en la revisión de muestras y no en la totalidad de la información disponible, existe un nivel inherente de incertidumbre, propio de este tipo de evaluaciones, lo cual implica que no puede garantizarse la verificación absoluta de todos los elementos documentales y operativos del sistema.

Durante el desarrollo de la auditoría, se procedió a verificar la capacidad de la organización para dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta verificación se llevó a cabo mediante el análisis de:

- La identificación y actualización de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.
- La planificación e integración de estos requisitos en los procesos del sistema de gestión.
- La implementación efectiva de controles y acciones destinadas a su cumplimiento.
- La verificación y seguimiento continuo realizados por la administración para asegurar el cumplimiento sostenido de dichas obligaciones.

Este enfoque permite evaluar el compromiso institucional con la gestión del cumplimiento normativo, así como la madurez de los mecanismos de control establecidos para garantizar la conformidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

1. ASPECTOS FAVORABLES

Buen nivel de conocimiento general del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por parte de la mayoría de los funcionarios y contratistas del proceso, quienes reconocen su importancia y contribución al mejoramiento del servicio a la comunidad.

Existe una apropiación adecuada de conceptos fundamentales del SGC como acción correctiva, oportunidad de mejora, indicador y no conformidad, los cuales son comprendidos y correctamente identificados por la mayor parte del personal auditado.

Existencia de percepción positiva respecto al impacto del SGC en la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, valorando los esfuerzos institucionales por implementar mecanismos de mejora continua.

Disposición del personal para participar activamente en procesos de capacitación y retroalimentación, manifestando interés en fortalecer sus competencias en temas de calidad y gestión institucional.

Identificación clara de la norma ISO 9001:2015 como sistema de referencia vigente, así como conocimiento del ciclo de mejora continua PHVA, herramienta estratégica reconocida por la mayoría de los encuestados.

Actitud propositiva de los funcionarios y contratistas, quienes, mediante la encuesta, realizaron sugerencias concretas orientadas a fortalecer las actividades de socialización, capacitación y sensibilización institucional en temas de calidad.

-  





2. OBSERVACIONES GENERALES A LOS PROCESOS.

Como muestra aleatoria se eligen los siguientes procedimientos del proceso de servicios de Movilidad para realizar la trazabilidad en los cuales se realiza la revisión de los soportes correspondientes.

PT- SM-05 V 5 (EXPEDICION AUTORIZACION PARA CIERRES VIALES Y/O USO DE VIA)

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	Cumple / No Cumple	OBSERVACION
1. Definir los requisitos exigidos para implementar el presente procedimiento según la normatividad vigente.	Documento de fecha 16/05/2024 evento I.E La Merced	CUMPLE	N/A
2. Recepción de documentos: Oficio remisorio con documentos anexos solicitados en el formato de requisitos y observaciones de cierres viales y el mismo formato.	Se verifican documentos	CUMPLE	N/A
3. Diligenciar y firmar formato de requisitos y observaciones de cierres viales	Se verifican documentos	CUMPLE	N/A
4. En caso de no tener los documentos completos, deben ser devueltos al usuario con la fotocopia del formato de requisitos y observaciones de cierres viales diligenciado y firmado, el formato original queda en la Secretaría de Movilidad para abrir el proceso.	Hacen las verificaciones pertinentes	CUMPLE	No tienen establecido formato en los registros del procedimiento por lo tanto se sugiere estandarizar un registro a esta actividad.

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	Cumple / No Cumple	OBSERVACION
5. En caso de tener los documentos completos, recibir los documentos y colocar sello de recibido	Previa verificación de documentos	CUMPLE	Se sugiere trazabilidad a través del SAC Existe un cumplimiento, pero se puede optimizar la actividad o el proceso
6. Verificar los requisitos Nota 1: Si no cumple con los requisitos continuar con la actividad número 7 Si cumple con los requisitos remitirse a la actividad número 10 Nota 2: En caso de que el cierre presentado genere alto impacto en las condiciones de Movilidad del municipio, se hará necesario el diligenciamiento del formato F-GC-19 Planificación de cambios el cual deberá ser remitido a la dirección de prospectiva para el respectivo seguimiento y control.	N/A no los utilizan	CUMPLE	Se sugiere realizar el diligenciamiento del formato F-GC-19 Planificación de cambios en todo el procedimiento. Establecer formato o eliminar.
7. En caso de no cumplir con los requisitos, se realiza un oficio con las correcciones a subsanar, se diligencia el formato de requisitos y observaciones de cierres viales y se firma por el Apoyo profesional.	N/A no los utilizan	CUMPLE	Se sugiere Establecer formato que demuestre cumplimiento de la actividad.
8. Legalización y aprobación del oficio de incumplimiento de los requisitos pendientes por parte de la Secretaría de Movilidad	N/A no los utilizan	CUMPLE	Se sugiere Establecer formato que demuestre cumplimiento de la actividad.
9. Entregar el oficio de correcciones a subsanar dirigido al peticionario.	N/A no los utilizan	CUMPLE	N/A
10. En caso de cumplir con los requisitos se realiza el oficio de aprobación al peticionario.	OFICIO DE APROBACION	CUMPLE	Existe un cumplimiento, pero se puede optimizar la actividad o el proceso si ser realiza trazabilidad mediante SAC
11. Firmar por parte de la Secretaría de Movilidad el oficio de aprobación del cierre vial.	OFICIO CON LA FIRMA	CUMPLE	Aclarar que funcionario debe firmar el oficio de aprobación del cierre vial. Existe un cumplimiento, pero se puede optimizar la actividad o el proceso

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	Cumple / No Cumple	OBSERVACION
12. Entregar oficio de aprobación dirigido al peticionario	OFICIO	CUMPLE	Aclarar la actividad e incluir SAC y correo electrónico Existe un cumplimiento, pero se puede optimizar la actividad o el proceso
13. Informar a la oficina de prensa o a quien corresponda se socialice el cierre vial, a toda la comunidad y a la JAC (según impacto) deberá de ser publicado y socializado a la comunidad en todas las redes sociales que maneje el Municipio	Se realizan publicaciones y las solicitudes a través de un WhatsApp interno	CUMPLE	Se sugiere trazabilidad a través del SAC, o crear formatos. Existe un cumplimiento, pero se puede optimizar la actividad o el proceso
14. Se realizará acompañamiento en los cierres viales del evento si la Dirección Técnica y Operativa de la Secretaría de Movilidad lo autoriza o si son actividades institucionales de la Alcaldía Municipal de Mosquera, Cundinamarca.	SE VERIFICO	CUMPLE	Se sugiere Establecer formato que demuestre cumplimiento de la actividad Existe un cumplimiento, pero se puede optimizar la actividad o el proceso
15. Verificación en campo de los cierres viales implementados	DOCUMENTOS REVISADOS	CUMPLE	N/A

PT-SM-09 PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA AL TRANSPORTE PÚBLICO

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACION
Actividad 1: Elaborar un plan de trabajo de acuerdo a la base de datos de los vehículos de transporte público urbano realizada mediante la información del registro de las tarjetas.	Se verifica el cronograma del plan de trabajo de acuerdo con las solicitudes remitidas mediante el aplicativo SAC, en el cual se evidencia una trazabilidad acorde del proceso a realizar.	CUMPLE.	N/A
Actividad 2: Definir y programar las actividades para la revisión integral de los vehículos de transporte público.	Se evidencia el formato F-MS-59 correspondiente a la programación de actividades para la inspección y vigilancia al transporte público según lo establecido en el procedimiento.	CUMPLE.	N/A

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACION
Actividad 3: Dar a conocer la programación de las actividades de apoyo al control de transporte público, promotor vial y/o funcionarios encargados a través de una reunión.	Se verifica el acta de reunión 1010.1-SM-027 mediante el formato F-PI-07, programada para el día 18/08/2024, dando a conocer las actividades de apoyo al control del transporte público.	CUMPLE.	N/A
Actividad 4: Elaborar un oficio con requerimiento de información para la revisión documental y de visitas a las empresas de transporte público.	Se evidencia la implementación del formato F-MS-49 y el oficio mediante la plataforma SAC con número de radicado AMQ2024EE017995, dando cumplimiento al procedimiento.	CUMPLE	N/A
Actividad 5: Notificación del oficio a las empresas de transporte público con los tiempos establecidos donde se llevará a cabo la revisión documentales y visitas	Se generó un requerimiento mediante un SAC con numero de radicado AMQ2024EE017993, en el cual se evidencia la notificación a la empresa donde se llevará a cabo la revisión documental y la visita programas por la Secretaria de Movilidad.	CUMPLE	N/A
Actividad 6: Verificar la documentación suministrada por la empresa.	Mediante SAC AMQ2024EE017995 se solicita la documentación a la empresa UTM para realizar la verificación de la documentación.	CUMPLE	N/A
Actividad 7: Se realiza un oficio a la empresa de transporte público con el fin de que adelante las subsanaciones correspondientes.	Se generó el SAC AMQ2024EE017995. En el cual se evidencia la trazabilidad del proceso con la empresa UTM.	CUMPLE	N/A
Actividad 8: Cuando se presentan inconsistencias en la documentación o en los requisitos se debe programar una revisión integral de la empresa	Según la programación del plan de trabajo se evidencia el SAC AMQ2024EE017995, el cual presenta la trazabilidad con el proceso respectivo a la	CUMPLE	N/A

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACION
	empresa Cootransmosquera		
Actividad 9: Realizar la verificación de los conductores de las empresas de transporte público.	Se verifica la implementación del formato F-MS-49, en el cual está el registro de las actividades y verificaciones que se van a realizar a los conductores de las empresas de transporte público	CUMPLE	N/A
Actividad 10: Realizar la verificación de los vehículos de las empresas de transporte público.	No se evidencia el formato F-MS-93, por lo cual no se da cumplimento al procedimiento.	NO CUMPLE.	Una vez realizado el proceso de verificación no se implementa formulario según lo establece el procedimiento.
Actividad 11: Realizar la verificación de los comportamientos viales de cada uno de los conductores de transporte público, implementando puestos de control en distintos lugares del municipio.	Se realiza verificación del formato de comportamiento vial de los conductores del transporte público con sus respectivos registros y actividades realizadas.	CUMPLE	N/A
Actividad 12: Realizar la verificación de las rutas de transporte público y de las frecuencias de acuerdo a las resoluciones vigentes.	Se evidencio la implementación de los formatos F-SM-51 y F-MS-92 los cuales están establecidos en el procedimiento para el cumplimiento de la actividad.	CUMPLE	N/A
Actividad 13: Realizar la verificación de las condiciones de operación de cada uno de los vehículos que conforman el parque automotor de las empresas	Se verifica la implementación del formato F-MS-90 en las cuales se evidencia el registro de las verificaciones de los vehículos de las empresas de transporte público.	CUMPLE	N/A

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACION
Actividad 14: Realizar la verificación de las condiciones técnico-mecánicas de cada uno de los vehículos que conforman el parque automotor de las empresas	No se evidencia la implementación del formato F-MS-91 según lo establece el procedimiento.	NO CUMPLE	No se implementa el formato según lo establece el procedimiento, porque no se cuenta con el personal para realizar las verificaciones y el apoyo de la autoridad ambiental CAR.
Actividad 15: Elaborar un oficio informado los hallazgos a las empresas de transporte público.	Se evidencia el oficio el cual se comunica mediante la plataforma SAC en las cual se informan los hallazgos en los que incurre las empresas que prestan el servicio de transporte público.	CUMPLE	N/A
Actividad 16: Notificación del oficio de los hallazgos a las empresas de transporte público.	Se genera un SAC con la notificación de los hallazgos encontrados a las empresas de transporte público.	CUMPLE	N/A
Actividad 17: Se debe presentar la subsanación de los hallazgos encontrados a cada una de las empresas de transporte público a la Secretaría de Movilidad.	Se genera un oficio mediante el aplicativo SAC según lo establece el procedimiento.	CUMPLE	N/A
Actividad 18: Si las empresas de transporte público en el tiempo establecido no presentan la subsanación de los hallazgos encontrados, ese dará apertura a las investigaciones administrativas sancionatoria correspondiente	Se genera oficio mediante la plataforma SAC informando el proceso que se lleva a cabo	CUMPLE	N/A

PT-SM-06 SEÑALIZACIÓN VÍAL

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	Cumple / No Cumple	OBSERVACION
Actividad 1: Identificar las necesidades de señalizaciones en el Municipio de Mosquera-Cundinamarca a partir de recorridos y/o visitas realizados en el mismo.	Se evidencia el tramite a las solicitudes de los usuarios que realizan mediante la plataforma SAC respecto a la señalización en el Municipio.	CUMPLE	N/A
Actividad 2: Realizar visita técnica y análisis de la información, así mismo se validará el tipo de señalización a instalar programada por la Secretaría de Movilidad.	Se verifico la implementación del formato F-MS-16 en el cual se realiza la visita en el lugar a instalar la señalización.	CUMPLE	N/A
Actividad 3: Si la intervención es considerada viable, se incluirá la actividad dentro de la matriz de necesidades de señalización De no ser viable se dejarán consignadas en el formato de visita las razones técnicas.	Se verifico la implementación del formato F-SM-58 establecido en el proceso de la Secretaría junto con el formato F-SM-16 respecto a la visita de campo atendiendo la intervención de la señalización.	CUMPLE	N/A
Actividad 4: Ejecutar el mantenimiento y/o implementación de la señalización y demarcación vial establecida.	No requiere formato, pero se evidencia la trazabilidad que se lleva respecto al mantenimiento de las señalización vial y demarcación, ya sea por solicitudes mediante el SAC y se diligencia un formato de visita.	CUMPLE	N/A
Actividad 5: Verificar el cumplimiento de la señalización y/o demarcación ejecutada.	Se evidencia el formato F-MS-12 debidamente diligenciado como lo establece el procedimiento.	CUMPLE	N/A
Actividad 6: De no estar correcta la señalización y/o demarcación realizada, se procede a la rectificación y re ejecución de esta.	Se realiza la socialización con la Secretaría de Movilidad en base al concepto técnico para toma de decisiones.	CUMPLE	N/A

MN-SM-01 V 2 (MANUAL PROCESO SANCIONATORIO CONTRAVENCIONAL POR INFRACCIONES AL TRANSITO Y AL TRANSPORTE)

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACION
Auto notificación personal diligencia descargos F-sm-22	Expediente	CUMPLE	ESTE DOCUMENTO LO GENERA LA PLATAFORMA SOST (Sistema operativo de la Secretaria de Movilidad del Municipio de Mosquera)
Formato constancia de firmeza y ejecutoria F-sm-23	Expediente Infractor Christian Leonardo Cajicá Pinto, documento de fecha 02 de mayo de 2025	CUMPLE	N/A
Formato descargos F-sm-24	Expediente Conductor: May Ernesto marino otero	CUMPLE	N/A
Constancia secretarial no comparecencia F-sm-25	Expediente Infractor Christian Leonardo Cajicá Pinto, documento de fecha 15 de abril de 2025	CUMPLE	N/A
Informe secretarial f-sm-26	Expediente Yonatan Arley Pico Sánchez	CUMPLE	N/A
Notificación por aviso F-sm-27	Expediente Conductor: Richard Emanuel Agudelo Díaz, fecha 17 de marzo de 2025.	CUMPLE	N/A
Formato declarando infractor - no comparece infractor F-sm-28	Expediente Infractor Christian Leonardo Cajicá Pinto, documento de fecha 02 de mayo de 2025	CUMPLE	N/A
Fallo proceso contravencional por infracción embriaguez F-sm-29	Expediente Del señor Luis Daniel Huertas Tenjo, de fecha 3 de abril de 2024	CUMPLE	N/A
Formato fallo - infractor solicitando audiencia F-sm-30	No aplica	0	No lo utiliza el formato, se sugiere hacer el respectivo reporte para justificar su eliminación

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACION
Imposición infracción con beneficio F-sm-31	No aplica	CUMPLE	No lo utilizan se sugiere hacer el respectivo reporte para justificar su eliminación,
Formato auto decreto de pruebas F-sm-32	Expediente Conductor: Richard Emanuel Agudelo Díaz, fecha 4 de febrero de 2025.	CUMPLE	La evidencia muestra un alto cumplimiento
Testimonio F-sm-33	Expediente Conductor: Richard Emanuel Agudelo Díaz, fecha 8 de abril de 2024.	CUMPLE	La evidencia muestra un alto cumplimiento
Citación audiencia de fallo F-sm-34	Expediente Se evidencia un correo a nombre del señor Luis Daniel Huertas Tenjo, de fecha 1 de abril de 2024	CUMPLE	Lo hacen por correo se sugiere utilizar el formato
Citación notificación personal sin impugnación – embriaguez F-sm-35	Expediente	CUMPLE	Lo hacen por correo se sugiere utilizar el formato
Notificación por aviso – por desconocimiento de dirección del infractor F-sm-36	No aplica	0	No lo utilizan se sugiere hacer el respectivo reporte para justificar su eliminación
Acto administrativo por el cual se resuelve recurso de reposición F-sm-37	Expediente Infractor: Edgar mauricio Castañeda González, fecha 13 de marzo de 2025.	CUMPLE	La evidencia muestra un alto cumplimiento
Revocatoria de acto administrativo F-sm-39	Expediente Conductor: Edwin Yahir Tequia Ramos, 21 de junio de 2024.	CUMPLE	La evidencia muestra un alto cumplimiento
Acto administrativo por el cual se resuelve la apelación F-sm-55	Expediente Del señor Luis Daniel Huertas Tenjo, de fecha 27 de marzo de 2025	CUMPLE	La evidencia muestra un alto cumplimiento

ACTIVIDADES DEL PROCESOS	VERIFICACION REALIZADA	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACION
Individualización de comparendo F-sm-56	Expediente De Rodrigo Alberto León Amaya, 16 de abril de 2025.	CUMPLE	La evidencia muestra un alto cumplimiento

3. VERFICACIÓN APLICACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES

Durante la vigencia 2025 se identificaron un total de 45 servicios no conformes debido al error en el diligenciamiento de las órdenes de comparendo como se evidencia en la siguiente relación:

Fecha hallazgo	Proceso generador	Descripción de la Salida no conforme.	Corrección (es) implementada (s)
10/01/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR EL NOMBRE DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47966784
10/01/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA PLACA DEL VEIHICULO	INFORME ACLARATORIO 47966685
15/01/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA PLACA DEL VEIHICULO	INFORME ACLARATORIO 47966693
22/01/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	INMOVILIZO Y NO PONE PLACA DE LA GRUA	INFORME ACLARATORIO 47966911
25/01/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR EL NOMBRE DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47966714
5/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA PLACA DEL VEIHICULO	INFORME ACLARATORIO 47967003
7/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967102
7/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47697068
7/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LOS DATOS DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967065
8/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA PLACA DEL VEIHICULO	INFORME ACLARATORIO 47967014

Fecha hallazgo	Proceso generador	Descripción de la Salida no conforme.	Corrección (es) implementada (s)
12/02/02025	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA PLACA DEL VEIHICULO	INFORME ACLARATORIO 47966748
13/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA INFRANCCION	INFORME ACLARATORIO 47967182
13/02/02025	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967084
13/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA INFRANCCION	INFORME ACLARATORIO 47967183
14/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LOS DATOS DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967307
14/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LOS DATOS DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967304
15/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ESCRIBIO CEDULA VENEZOLANA Y ERA PPT	INFORME ACLARATORIO 47967229
19/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA PLACA DEL VEIHICULO	INFORME ACLARATORIO 47967154
23/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967113
27/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ESCRIBIO CEDULA VENEZOLANA Y ERA PPT	INFORME ACLARATORIO 47967401
26/02/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967429
3/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	TUVE UN ERROR DE NO NOTIFICAR AL CONDUCTOR	INFORME ACLARATORIO 47967483
4/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR AL NOMBRE DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967490
6/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA PLACA DEL VEHICULO	INFORME ACLARATORIO 47967493

Fecha hallazgo	Proceso generador	Descripción de la Salida no conforme.	Corrección (es) implementada (s)
12/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	SE NIEGA A DAR LOS DOCUMENTOS Y SE DA LA FUGA	INFORME ACLARATORIO 47967496
14/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LOS DATOS DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967358
16/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LOS DATOS DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967367
21/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LOS DATOS DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967729
23/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	NO CARGO REGISTRO FOTOGRAFICO	INFORME ACLARATORIO 47967663
25/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	GENERA COMPARENDO REPETIDO27/02/2025	INFORME ACLARATORIO 47967610
27/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	DEBE CARGAR COMPARENDO A CONDUCTOR NN	INFORME ACLARATORIO 47967473
1/03/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL DIGITAR LICENCIA MAL	INFORME ACLARATORIO 47967706
1/04/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	SE NIEGA A DAR LOS DOCUMENTOS Y SE DA LA FUGA	INFORME ACLARATORIO 47967142 - 143
4/04/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR EN LAS OBSERVACIONES	INFORME ACLARATORIO 47967634
11/04/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967708
12/04/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR PLACA DEL VEHICULO	INFORME ACLARATORIO 47967748
12/04/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967850
14/04/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA INFRANCCION	INFORME ACLARATORIO 47967640

Fecha hallazgo	Proceso generador	Descripción de la Salida no conforme.	Corrección (es) implementada (s)
16/04/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR PLACA DEL VEHICULO	INFORME ACLARATORIO 47967859
16/04/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR PLACA DEL VEHICULO	INFORME ACLARATORIO 47967857
30/04/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47968026
8/05/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR PLACA DEL VEHICULO	INFORME ACLARATORIO 47968089
10/05/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR PLACA DEL VEHICULO	INFORME ACLARATORIO 47968093
15/05/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967989
25/05/25	*SERVICIOS DE MOVILIDAD*	ERROR AL ESCRIBIR LA CEDULA DEL INFRACTOR	INFORME ACLARATORIO 47967073

Debido a la persistente materialización de servicios no conformes, el proceso ha venido implementando acciones de mejora continua, entre ellas la retroalimentación constante a los agentes de tránsito sobre los errores recurrentes en la digitación de comparendos. Esta labor se encuentra documentada en el acta de reunión del 23 de mayo de 2025.

Adicionalmente, mediante la Circular Interna No. 001 del 21 de mayo de 2025, se estableció el procedimiento formal para la radicación de solicitudes de aclaración. En dicho documento, también se estipula que en caso de reincidencia en errores que generen procesos aclaratorios, se dará inicio a un proceso disciplinario interno, conforme a la normativa institucional vigente.

4. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA PQRS

La PQRS son quejas las cuales se encuentran identificadas y controladas desde el programa SAC como muestra se realiza revisión a las siguientes PQRS:

CONSECUTIVO	FECHA	USUARIO	TEMA	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIÓN RESPUESTA
AMQ2025ER008637	14/04/2025 11:50:59	CONSEJO MUNICIPAL MOSQUERA	CAMBIO DE SENTIDO VIAL	30/04/2025	Se evidencia que la respuesta fue oportuna, así mismo se toma acción en la reunión con la JAC del barrio

CONSECUTIVO	FECHA	USUARIO	TEMA	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIÓN RESPUESTA
					implicado y se adelantan los estudios.
AMQ2025ER008198	07/04/2025 15:39:21	LILIANA PAOLA GUTIERREZ RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICIÓN AUMENTO EXCESIVO EN EL TRANSPORTE DE MOSQUERA ESPECIALMENTE NOVATERRA	29/04/2025	Se evidencia que la respuesta fue oportuna, así mismo se da respuesta clara sobre el estudio técnico de actualización de la estructura de costos.
AMQ2025ER005719	10/03/2025 08:45:07	CONSEJO MUNICIPAL MOSQUERA	REQUERIMIENTO INVESTIGACION CONTRA LA EMPRESA TEUSACÁ	18/03/2025	Se evidencia que la respuesta fue oportuna, así mismo se informa y se realiza traslado por competencia a la Superintendencia de Transporte y Ministerio de Transporte.

Teniendo en cuenta los registros verificados se evidencia que el proceso de **Servicios de Movilidad** ha brindado respuesta oportuna a las solicitudes de los ciudadanos así mismo no se evidencia sub- registro de salidas no conformes.

5. APLICACIÓN PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO PT-GC-07

Se evalúa la aplicación del procedimiento Gestión del Cambio PT-GC-07 Versión 3, el cual no fue necesario su implementación para la vigencia 2024-2025 el funcionario responsable evidencia conocimiento del proceso y aplicación de este.

6. SEGUIMIENTO PT-GC-08 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES

El proceso de **Servicios de Movilidad** tiene identificado un total de 9 riegos de los cuales se realiza trazabilidad al cumplimiento de los controles a los siguientes riesgos:

Riesgo	Acción	Observación de verificación de evidencias.
Posibilidad de afectación reputacional por omisión en las acciones que busquen el mejoramiento en materia de Movilidad y Seguridad Vial debido a la no ejecución de la campañas y charlas de Seguridad Vial.	El profesional universitario de Seguridad Vial en coordinación con el Director Técnico y Operativo proyectan el cronograma de Actividades de Seguridad Vial en diferentes puntos estratégicos del Municipio a fin de atender diferentes problemáticas. El profesional universitario de Seguridad Vial entregara los informes de ejecución de las campañas realizadas a los diferentes actores viales en todo el municipio, basados en la necesidad de la comunidad y el análisis de los puntos críticos. El Profesional universitario de Seguridad Vial verifica los puntos de mayor accidentalidad a través del mapa de calor generado con la información de los IPATS, los cuales son elaborados por los Agentes de Tránsito al momento de atender los siniestros viales".	**CUMPLE** Se evidencia cronograma mensual de actividades de seguridad vial para los meses de enero, febrero y marzo la vigencia 2025, se verifica la actividad programada para el día 2 de marzo del 2025 "cambiaton por la vida" realizada a las 8 am en la calle 2 con carrera 3, se verifica el mapa de calor analizado para el primer trimestre de la vigencia 2025.
Posibilidad de afectación reputacional por posibles aumentos de los sinestros viales debido a averías en los equipos para la ejecución de la señalización vial.	El grupo de apoyo a la ejecución de la señalización vial verifica que los equipos funcionen adecuadamente para la realización de las actividades a través de inspecciones visuales.	**NO CUMPLE** El proceso de servicios movilidad, no tiene registro estandarizado que permita evidenciar la ejecución del control establecido, tan solo se evidencia registro fotográfico del primer trimestre de la vigencia 2025.

Durante la verificación de evidencias a los controles establecidos por el proceso Servicios de Movilidad correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2025, se evidenció el cumplimiento en la planeación y ejecución de las actividades de seguridad vial, respaldadas mediante cronogramas mensuales, registros de actividades realizadas y análisis de mapa de calor. Sin embargo, se identificó una oportunidad de mejora en el riesgo asociado al siniestros viales, dado que no cuenta con un registro estandarizado que permita evidenciar de manera formal y continua la ejecución de los controles establecidos, limitándose únicamente a un registro fotográfico. Se recomienda establecer y documentar un formato o registro oficial que respalde la gestión realizada y facilite el seguimiento y control de las actividades programadas.

7. SEGUIMIENTO RESULTADOS INDICADORES DE CALIDAD

Para el proceso de **Servicios de Movilidad** se tienen definidos un total de 8 indicadores asociados al sistema de gestión de calidad, para la presente auditoria se verifica y se realiza seguimiento a los resultados de los siguientes:

Nombre del Indicador	Numerador	Denominador	Valor esperado	Resultado a dic 2024	Observación de auditoria
Porcentaje de accidentes de tránsito involucren fallecidos ocurridos en el Municipio de Mosquera	Numero de accidentes de transito	Número de fallecidos	10%	9%	Se recomienda verificar la meta establecida para este indicador teniendo en cuenta que al cierre de la vigencia 2024 se tuvo un porcentaje de 9% de accidentes de tránsito que incluyeron fallecidos y para la vigencia 2025 la meta establecida es no superar el 10%, la tendencia de este indicador es la disminución.
Porcentaje de accidentes de tránsito que involucren lesionados ocurridos en el Municipio de Mosquera	Número de accidentes de transito	Número de accidentes de tránsito que involucren lesionados	90%	93%	Se recomienda verificar la meta establecida para este indicador teniendo en cuenta que al cierre de la vigencia 2024 se tuvo un porcentaje de 93% de accidentes de tránsito que incluyeron lesionados y para la vigencia 2025 la meta establecida 100%, la tendencia de este indicador es la disminución.
Porcentaje de Cumplimiento de las actividades en la gestión de la movilidad	Actividades en la gestión de la movilidad	Cumplimiento de las actividades en la gestión de la movilidad	100%	100%	En el I Trimestre del 2025, se dio cumplimiento con las actividades en la gestión de la movilidad que se relacionan a continuación: 1. Se realizaron 116 apoyos de regulación en diferentes puntos del municipio en el horario de 06:00 am a 07:00 am y en la jornada de la tarde de las 4:00 pm a las 7:00 pm. 2. Se realizan 65 recorridos en todo el municipio. 3. Se apoyan 2 campañas de seguridad vial con diferentes actores viales en distintas vías del municipio. Es decir, se realizó la gestión correspondiente en 183 actividades programadas. Cumpliendo con el indicador establecido. "

Se recomienda realizar una revisión y análisis de las metas establecidas para cada uno de los indicadores asociados al sistema de gestión de calidad. Asimismo, es conveniente verificar que dichos indicadores midan efectivamente el impacto que se busca generar en la comunidad a través de la implementación de las actividades del servicio de movilidad.

8. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA AUDITORIA DE CALIDAD VIGENCIA 2024

En la auditoría interna de calidad realizada en la vigencia 2024, se generaron los siguientes hallazgos:

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO	OBSERVACION
1.	No conformidad no cerrada vigencia 2023: No se evidencia indicadores de efectividad definidos al proceso de servicios de movilidad, que permita la mejora a las condiciones de movilidad, por lo tanto, no se pueden identificar acciones y toma de decisiones basada en resultados. Así mismo no se evidencia implementación de acciones correctivas debido a la desviación de los siguientes indicadores "Porcentaje de accidentes de tránsito que involucren lesionados ocurridos en el Municipio de Mosquera" y "Porcentaje de accidentes de tránsito involucren fallecidos ocurridos en el Municipio de Mosquera" según los resultados obtenidos al primer trimestre de la vigencia 2023 teniendo en cuenta que la meta se encuentra establecida en 0%.	9.1	**CUMPLE** Se evidencia acta de reunió con la oficina de prospectiva del día 17 de diciembre del 2024, en la cual se concluye la necesidad de reformular los indicadores asociados al sistema de gestión de calidad. Se evidencia que según documento "Indicadores de movilidad 2023-2024" se realizo análisis y definición de las metas para los indicadores de para la vigencia 2025. Se evidencia parametrización de 8 indicadores en el sistema SICAM. Se evidencia seguimiento de los indicadores al corte I trimestre de la vigencia 2025, con el análisis de seguimiento mediante el sistema SICAM.
2	No conformidad no cerrada vigencia 2023: No se pudo verificar el grado de toma de conciencia en cuanto al sistema de gestión de calidad en el proceso de Servicios de Movilidad, debido a que el proceso cuenta con un total de 60 funcionarios tanto de planta y contrato de los cuales contestaron la evaluación 20 personas el 30%.	7.3	**CUMPLE** Se evidencia por medio de correo electrónico del día 23 de mayo del 2025, se socializaron las indicaciones y recomendaciones a tener en cuenta para la aplicación e implementación del sistema de gestión de calidad. Se evidencia listado de los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad del servicio de movilidad donde se asignaron responsables de la implementación.
3	En el transcurso del año 2024, el procedimiento PT-SM-09 "Verificación en Campo del Transporte Público V2" no ha sido aplicado debido a la ausencia de un responsable designado para su ejecución. Esta situación representa un riesgo significativo en la vigilancia y cumplimiento de los compromisos operativos que las empresas de transporte público han asumido con el municipio. La falta de aplicación de este	8.5.1	**NO CUMPLE** Se realizo actualización del procedimiento PT-SM-09 DE FECHA 5/09/2024 Versión 3. Así mismo se evidencia que el procesos realizo asignación de personal encargado de ejecutar las actividades del procedimiento mediante contrato de prestación de servicios para la vigencia 2025.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO	OBSERVACION
	procedimiento configura una no conformidad que debe ser priorizada para garantizar la adecuada supervisión y el cumplimiento normativo.		

9. TOMA CONCIENCIA

En cumplimiento del numeral 7.3 de la Norma ISO 9001:2015, relacionado con la "Toma de conciencia", se aplicó un cuestionario a los funcionarios y contratistas del proceso de **Servicios de Movilidad** de la Alcaldía Municipal de Mosquera. El objetivo fue evaluar el nivel de conocimiento y comprensión sobre el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), su propósito, los documentos que lo componen y los principios básicos asociados.

Con un total de 13 respuestas, se evidencia un conocimiento general entre los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Mosquera respecto al Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Preguntas 1 a 5: Conocimiento General del SGC

La mayoría de los funcionarios manifiestan conocer qué es el SGC y su objetivo en la Alcaldía. Sin embargo, aunque varios afirman conocer la Política de Calidad, algunos mencionan que la han leído, pero no la recuerdan bien, o no la conocen. Casi todos consideran que sus funciones aportan al cumplimiento del SGC.
En cuanto a los objetivos de calidad, aunque una mayoría dice conocerlos, hay una proporción significativa que solo tiene una idea o no está segura.

Hay un nivel aceptable de conocimiento general del SGC, pero es necesario reforzar la socialización de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

Preguntas 6 a 10: Política, funciones y responsabilidad individual

Aunque la mayoría sabe quién es el responsable del SGC en su proceso, pocos saben cómo reportar una no conformidad. La retroalimentación sobre desempeño relacionado con calidad no es constante; varios la reciben a veces o parcialmente. Respecto a los procedimientos a seguir, aunque algunos afirman conocerlos completamente, otros solo parcialmente. Todos coinciden en que el SGC mejora la calidad del servicio, aunque algunos en menor medida.

Se requiere fortalecer la difusión de mecanismos de reporte de no conformidades y asegurar una retroalimentación frecuente sobre desempeño en calidad..

Preguntas 11 a 15: Documentación y procesos

Casi todos identifican correctamente la acción correctiva como respuesta ante desviaciones. La mayoría conoce el procedimiento de gestión de cambios. En cuanto a los documentos de procesos, predominan respuestas correctas (Caracterización y Procedimiento), pero algunos mencionan Manual de Calidad o Plan de Desarrollo.
La herramienta estratégica más reconocida es PHVA, aunque algunos mencionan DOFA o Análisis PESTEL.
El ciclo de la calidad PHVA es conocido ampliamente.

Buen manejo conceptual de acciones correctivas y PHVA, pero se debe afianzar qué documento describe un proceso y cuál es la herramienta oficial para el contexto estratégico.

Preguntas 16 a 20: Norma ISO 9001:2015 y su aplicación

La norma ISO 9001:2015 está bien identificada por todos. Hay dispersión en el conocimiento del documento de comunicaciones, aunque predomina Matriz de Comunicaciones. Todos saben qué es una no conformidad. Sobre la cantidad de objetivos de calidad, las respuestas se dividen entre ocho, diez y veinte. Para la misión institucional, algunos aún la confunden con la política.

Es necesario reforzar cuántos son los objetivos de calidad vigentes y asegurar claridad entre misión, política y objetivos.

Preguntas 21 a 24: Conceptos clave del sistema

El concepto de indicador es bien reconocido. Hay buen conocimiento sobre qué es una no conformidad. El concepto de oportunidad de mejora tiene buen nivel de comprensión. La cantidad de procesos definidos sigue generando confusión, pues se mencionan cinco, ocho, diez y veinte.

Los conceptos clave se comprenden, pero es indispensable precisar oficialmente cuántos procesos están definidos y divulgarlos.

Pregunta 25: Sugerencias y comentarios

Las sugerencias coinciden en solicitar mayor capacitación, especialmente para contratistas y funcionarios. Proponen realizar inducciones y reinducciones en calidad. Se menciona la necesidad de una mayor socialización de temas de calidad y refuerzo de conocimientos transversales.

Existe un interés genuino por parte del personal en recibir más formación y fortalecer las prácticas relacionadas con el SGC.

En conclusión, los resultados reafirman tendencias observadas previamente:

- Buen conocimiento general del SGC y el ciclo PHVA.
- Identificación clara de las acciones correctivas.
- Valoración positiva del impacto del SGC en la calidad del servicio.

Se sugiere:

- Fortalecer divulgación de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad.
- Socializar claramente el proceso de reporte de no conformidades.
- Definir y divulgar la cantidad oficial de procesos vigentes.
- Implementar capacitación continua e inducciones específicas para contratistas y funcionarios.

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda implementar adecuadamente la programación de actividades para los procesos de inspección y vigilancia el transporte público, de acuerdo al cronograma del plan de acción en el cual se lleva el seguimiento al cumplimiento de las actividades desarrolladas, como punto de control eficiente para la ejecución y cumplimiento de las actividades.

- Se evidencia la existencia del formato F-MS-91 Formato de verificación de las condiciones técnico-mecánicas de los vehículos de transporte público y el formato F-MS-93 Formato lista de verificación de los vehículos de transporte público. Estos no se han puesto en funcionamiento debido a que la Secretaría no Cuenta con el personal y el apoyo requerido por la autoridad ambiental (CAR). Se sugiere

que se realice un cronograma con las fechas establecidas para realizar el control operativo, proceso de capacitación con el personal de la Secretaria para poder realizar los operativos y realizar solicitudes periódicamente a la autoridad ambiental para el apoyo en los controles, para dar cumplimiento al proceso establecido

- Se recomienda realizar una revisión y análisis de las metas establecidas para cada uno de los indicadores asociados al sistema de gestión de calidad. Asimismo, es conveniente verificar que dichos indicadores midan efectivamente el impacto que se busca generar en la comunidad a través de la implementación de las actividades del servicio de movilidad.

- Si bien se evidencia que el proceso de servicios de movilidad ha venido implementando diversas acciones correctivas frente a la recurrencia de servicios no conformes, principalmente ocasionados por el diligenciamiento incorrecto de los comparendos, se recomienda que dichas acciones sean formalmente documentadas y sistematizadas mediante el uso del formato "Plan de Mejora" (F-GC-17). Esto permitirá un adecuado seguimiento, evaluación de la efectividad de las acciones implementadas y aseguramiento de la mejora continua dentro del sistema de gestión de calidad.

11. NO CONFORMIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO
1	No se evidencia la implementación de las actividades No. 10 y No. 14 establecidas en el procedimiento PT-SM-09 "Procedimiento de Inspección y Vigilancia al Transporte Público" La actividad No. 10 tiene como propósito realizar la verificación de los vehículos de las empresas de transporte público, y la actividad No. 14 establece la verificación de las condiciones técnico-mecánicas de cada uno de los vehículos que conforman el parque automotor de dichas empresas. Según la muestra revisada con base en la programación de actividades para la inspección y vigilancia al transporte público de la vigencia 2025 (formato F-MS-59), no se evidencian registros ni soportes que demuestren el cumplimiento de dichas actividades.	8.5.1

12. 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%

NUMERAL	PESO PORCENTUAL	RESULTADO
8. Operación (Seguimiento a procedimientos, diseño y desarrollo, productos no conformes)	20%	15%
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%**	**95%**

CONCLUSIONES

Con base en la revisión de evidencias documentales, entrevistas al personal y observaciones realizadas durante el desarrollo de la auditoría interna, se concluye lo siguiente:

- Existe un buen nivel de conocimiento general sobre los principios y propósito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su contribución al mejoramiento del servicio a la comunidad.
- El Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Alcaldía Municipal de Mosquera ha demostrado mantenerse operativo y funcional, evidenciando una adecuada consistencia en la ejecución de los procesos, en la aplicación de los procedimientos y en el seguimiento a las actividades planificadas. Se constató que, en general, los procesos cumplen con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, garantizando la prestación continua de los servicios institucionales.
- Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en cuanto a la difusión y apropiación de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, dado que un número significativo de funcionarios manifiesta no recordarlos completamente o solo tener una idea parcial.
- Los conceptos clave del SGC como acción correctiva, oportunidad de mejora, indicador y no conformidad son comprendidos por la mayoría, aunque se identificó dispersión en el conocimiento sobre el número de procesos y objetivos de calidad vigentes en la entidad.
- Se destaca una actitud propositiva de los funcionarios, quienes solicitaron mayores espacios de capacitación, inducción y socialización en temas de calidad, especialmente dirigidos a contratistas y personal nuevo.
- El proceso de Servicios de Movilidad ha implementado controles suficientes y actividades efectivas de prevención de errores humanos en el diligenciamiento de órdenes de comparendo, lo que puede apoyar la trazabilidad, legalidad y credibilidad de las actuaciones de tránsito.
-



Ing. Karen Gallego Santos
Auditor Líder