Barranquilla, 05-10-2020

Dra.
ELSA MARGARITA NOGUERA DE LA ESPRIELLA
DESPACHO DE LA GOBERNADORA
BARRANQUILLA - ATLANTICO

ASUNTO: Informe de Auditoría Interna 2020 al Sistema de Gestión de la Calidad

De la forma más atenta me dirijo a usted con el ánimo de presentarle el informe del Ciclo de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad, realizado del 22 al 25 de septiembre de 2020.

Del ejercicio de auditoría realizado al SGC de la Gobernación del Atlántico, enmarcado en el ciclo de gestión PHVA y bajo la Norma ISO 9001:2015, se puede concluir lo siguiente:

1. ASPECTOS POSITIVOS DEL SGC.

ID	PROCESO	DESCRIPCION
01	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**GESTION FRENTE AL ESTADO DE EMERGENCIA.** Se resalta, la gestión efectuada por la Gobernación en respuesta a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, en la que fue posible evidenciar a través del establecimiento e instrumentación del PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2024, las estrategias que aseguran la continua gestión de la institución, el manejo de los cambios pertinentes para la continuidad de las actividades, servicios y la respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
02	GESTION DOCUMENTAL	**PRESERVACION DE LA INFORMACION BAJO CUSTODIA.** Se observa la transferencia de todas las memorias e información documentada que se custodia en el proceso, a una bodega contratada, y especialmente adecuada para asegurar la preservación e integridad de toda la memoria archivística de la entidad; bajo esta estrategia se resalta los controles a este servicio mediante la supervisión sistemática del contrato establecido con el proveedor SIAR.
03	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	**MANEJO DEL CAMBIO Y GESTION DE RIESGOS.** Se remarca dentro de la gestión de este proceso el manejo de los cambios específicos, con claras evidencias de su planificación, revisión, autorización y documentación de dichos cambios, acorde a los requerimientos del estándar internacional ISO 9001:2015.

		Se evidencia dentro de la gestión de los riesgos del proceso, el seguimiento sistemático a la eficacia de los controles y la evaluación de su implementación.
04	EDUCACION	**MANEJO DEL CAMBIO Y ESTRATEGIAS PARA LA CONTINUIDAD.** Se resalta la gestión realizada para el manejo de cambios en las actividades de servicio y las estrategias lideradas por la secretaria para asegurar la continuidad en los procesos educativos y logro de los objetivos específicos. Muestra de ello, es la iniciativa "ESCUELA EN CASA"
05	SERVICIOS DE SALUD	**MANEJO DE LA EMERGENCIA SANITARIA.** Se evidencia la eficacia en el plan de choque generado por la secretaria de salud de la Gobernación, para efectos de contener el riesgo de contagio y poder asistir de manera oportuna y pertinente, los casos de contagio e implementar las estrategias para prevenir los picos de contagio y posibles rebrotes. Se evidencia un manejo eficaz e integral de los efectos de la pandemia.
06	SERVICIOS DE SALUD	**EVALUACION DE MUESTRAS PARA DETECCION DE COVID-19.** Se evidencio las mejoras implementadas en los laboratorios de salud pública; las mejoras han permitido incrementar la capacidad técnica y la capacidad instalada a través de la adquisición de equipamiento para el procesamiento de muestras para detección de COVID-19, adecuación de infraestructura, lo cual le imprime al laboratorio la capacidad de procesamiento de 3000 muestras diarias.
07	CONTROL INTERNO	**RESPALDO EN LA GESTION DE LA ALTA DIRECCION.** Es de resaltar la definición y aplicación de roles como factor clave de éxito por parte de la función de CONTROL INTERNO, como estrategia para lograr los objetivos institucionales; entre los roles se destacan: el rol de Liderazgo estratégico y el rol de Enfoque para la prevención.
08	SISTEMA DE GESTION	**CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA DE PROCESOS DEL SG.** La definición e inclusión de procesos en el sistema de gestión como medida para mejorar la arquitectura de procesos ha permitido una mayor coordinación sistémica para el logro de resultados y reducción de resultados no deseados; se destaca el desarrollo de nuevos procesos como ATENCION AL CIUDADANO, GESTION DE CONTRATACION, cambios en los procesos de Gestión Social. Se evidencia una madurez satisfactoria de estos procesos y adecuada articulación a la red de procesos de la Gobernación.
09	PASAPORTE	**PUNTO DE REFERENCIA PARA LA GESTION.** La gestión demostrada por el proceso de PASAPORTE, en aspectos como flujo de servicio, atención, oportunidad, calidad del servicio, y en resumen, gestión eficaz del proceso, lo proyectan como un punto de referencia para otros procesos del sistema de gestión de la Gobernación.

10	ATENCION AL CIUDADANO	**COMUNICACION Y RESPALDO AL CLIENTE/CIUDADANO.** El proceso recién se ha integrado de manera formal al sistema de gestión de la Gobernación, demostrando una adecuada madurez y eficacia en el uso de los canales apropiados de atención a diferentes solicitudes de los ciudadanos, asegurando un respaldo para satisfacer sus necesidades y expectativas.

2. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

ID	PROCESO	DESCRIPCION
01	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Es de relevancia asegurar la disponibilidad de versiones actualizadas de información documentada, en los medios de almacenamiento oficiales (GOOGLE DRIVE), de manera oportuna, evitando la duplicación de documentos en versiones distintas, tal es el caso del documento en Excel: "ANALISIS PESTAL. DEFINICION DE CUESTIONES EXTERNAS INHERENTES AL SGC DE LA GOBERNACION DEL ATLANTICO" disponible para el equipo auditor al momento de la auditoria.
02	ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	Considerando el alcance del proceso: *"Suministrar, mantener, custodiar y administrar los recursos de infraestructura física, de transporte y de bienes y elementos en general"* es conveniente especificar en la respectiva caracterización y en documentos apropiados, el alcance especifico en términos de elementos de infraestructura cubiertos (que equipos, que instalaciones), y el alcance de la actividad "administrar" ya que no todos los elementos de infraestructura incluyen el mantenimiento que se efectúa desde este proceso.
03	ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	Dentro de los activos que hacen parte del alcance de este proceso es pertinente efectuar una selección de activos críticos para la operación y objetivos institucionales y sobre esta muestra evaluar la manera más apropiada de establecer hojas de vida, que permitan mantener una trazabilidad del ciclo de vida de cada activo crítico.
04	GESTION FINANCIERA	Se observó en el documento: CUADRO DE MANDO INTEGRAL, PROCESO GESTION FINANCIERA, que los análisis y acciones derivadas de los resultados de indicadores no están registrados en los campos apropiados, sin embargo, se evidencia que estos análisis fueron registrados en un reporte de gestión, el cual debería ser referenciado en los campos pertinentes del Cuadro de Mando en mención.
05	GESTION FINANCIERA	Durante el ejercicio se observó que es susceptible, fortalecer el conocimiento, uso y manejo de la MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO GESTION FINANCIERA y la metodología allí utilizada, por parte de los líderes responsables del proceso.

06	PARTICIPACION COMUNITARIA	En el CUADRO DE MANDO INTEGRAL, PROCESO PARTICIPACION COMUNITARIA, para el indicador "Medición de la satisfacción cliente / ciudadano" es pertinente especificar en el documento y/o en los análisis respectivos, que la medición de satisfacción anual es un consolidado, pero se hacen seguimientos a esta métrica, mes a mes, asegurando así, la medición y acciones oportunas sobre los niveles de satisfacción de esta parte interesada.
07	TIC	En el CUADRO DE MANDO INTEGRAL, PROCESO TIC, para el indicador "Nivel de ejecución del presupuesto" es conveniente profundizar y especificar los análisis para efectos de asegurar mayor eficacia en la toma de acciones derivadas y prevenir interpretaciones ambiguas, en el caso de un indicador de esta importancia.
08	GESTION DE CONTRATOS	Durante el ejercicio de auditoria, se observó demoras en la disponibilidad de la información solicitada, razón por la cual debería identificarse este evento como una oportunidad para revisar y mejorar los mecanismos que aseguren la disponibilidad de la información documentada en el proceso.
09	GESTION DE CONTRATOS	Para los indicadores de TRANSPARENCIA, establecidos en el CUADRO DE MANDO INTEGRAL, PROCESO GESTION DE CONTRATOS, es conveniente que los análisis posean la profundidad y claridad que asegure la definición de acciones eficaces.

3. NO CONFORMIDADES.

ID	PROCESO	DESCRIPCION
01	TRANSVERSAL AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	**INCUMPLIMIENTO:** La entidad no ha planificado las acciones para abordar los riesgos y la evaluación de la eficacia de estas acciones. **EVIDENCIA:** Para los procesos: **INFRAESTRUCTURA, GESTION JURIDICA, GESTION DOCUMENTAL, DESARROLLO ECONOMICO, GESTION SOCIAL y CULTURA**, no se evidencian en los respectivos **MAPA DE RIESGOS**, el registro de seguimiento a los controles y el % de avance de implementación de estos controles.
02	CONTROL DISCIPLINARIO	**INCUMPLIMIENTO:** la entidad al considerar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, no determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar. **EVIDENCIA:** No se evidencia revisión y actualización de riesgos debido a los factores exógenos (emergencia sanitaria por pandemia del COVID-19) y sus consecuencias (cierre de juzgados, entre otros) en el mapa de riesgos del proceso: **MAPA DE RIESGOS** DE CONTROL DISCIPLINARIO.

03	DESARROLLO ECONOMICO	**INCUMPLIMIENTO:** La entidad no aplica los criterios y métodos incluyendo los indicadores del desempeño relacionados en los procesos; La entidad no analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. **EVIDENCIA:** se evidencia que en el documento en EXCEL: CUADRO DE MANDO INTEGRAL, PROCESO DESARROLLO ECONOMICO, los indicadores allí establecidos no han sido estimados durante la vigencia 2020, al igual que los respectivos análisis y acciones derivadas de estos indicadores.
04	GESTION DE RECURSOS DE TI	**INCUMPLIMIENTO:** La entidad no analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. **EVIDENCIA:** se observa que durante el periodo de confinamiento obligatorio y la implementación del trabajo en casa, se han afectado indicadores y resultados de desempeño que reporta el aplicativo GLPI; no se evidencia los análisis de estos índices y las acciones derivadas de tales análisis.

4. CONCLUSIONES.

Durante el ejercicio fueron identificados 13 hallazgos clasificados como 4 no conformidades y 9 observaciones; los hallazgos de no conformidad, más recurrentes fueron los relacionados a:

- Seguimiento a la eficacia de los controles para abordar riesgos
- Análisis de resultados de indicadores

Considerando los hallazgos detectados, así como los objetivos que tuvo la auditoria, se pueden emitir las siguientes conclusiones, tomando como referencia el ciclo de gestión PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar):

DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION (PLANEAR):

La entidad demuestra una práctica marcada en lo que a planificación de los cambios se refiere. Se ha considerado los cambios en el contexto externo (evento de disrupción: pandemia) para definir medidas y acciones para la continuidad de la Entidad, sin embargo debe actualizarse la información documentada donde se ha consignado el contexto de la Entidad y madurar la práctica de revisión de riesgos ante cambios que acontezcan en el sistema de gestión.

OPERACION (HACER)

Se evidencia la implementación de las acciones pertinentes y que efectivamente, demuestran la continuidad de la Entidad en sus procesos y en la prestación del servicio.

Se hace necesario reforzar la identificación de nuevos riesgos frente a los cambios en el contexto y reforzar los mecanismos de seguimiento a la eficacia de los controles.

DESEMPEÑO (VERIFICAR)

Aunque se evidencia la definición y uso de indicadores de procesos, se hace necesario fortalecer los análisis de los resultados al estimar los indicadores y las acciones y decisiones derivadas del análisis.

MEJORA (ACTUAR)

Se evidencian mejoras en el sistema de gestión, en términos del enfoque basado en procesos y mayor madurez e interiorización en la aplicación de las disposiciones documentadas del sistema de gestión.

Los hallazgos detectados no representan eventos de gravedad que requieran acciones de fondo, sin embargo, con los análisis y acciones pertinentes y oportunas a los resultados reportados, el sistema de gestión puede continuar con su proceso de mejora y madurez en relación a su aplicación y uso.

Atentamente,

RAFAEL FAJARDO MOVILLA
Secretario de Control Interno