Barranquilla, 14-07-2021

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

ASUNTO: Informe de Auditoría de renovación de Icontec al Sistema de Gestión de la Calidad

De la forma más atenta me dirijo a usted con el objetivo de presentarle el informe del Ciclo de Auditoría de renovación a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, realizado del 24 al 27 de mayo de 2021.

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:

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

HALLAZGOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTION CON LOS REQUISITOS.

1. En el proceso de Desarrollo Económico, se destaca el proyecto "Entrega ayudas monetarias a los comerciantes del sector gastronómico de los municipios de Juan de Acosta, Tubará y Puerto Colombia" que fueron afectados por el cierre de las playas por valor de $ 814 millones aproximadamente, esto permitió entregar a 266 propietarios el valor de $ 1.800.000= cada uno y a 1346 trabajadores el valor de $ 240.000= cada uno.
2. En el proceso de Educación, se resalta: a) Unificación en un solo informe las actividades de supervisión, asesoría, evaluación y control de la gestión a los establecimientos educativos, donde se realiza seguimiento a la gestión escolar en cuanto a la parte directiva, administrativa y financiera, académica y comunidad. En este formato se consolida las actividades, posibilidades, obstáculo y significación que le sirve de insumo a los rectores para generar los planes de mejoramiento y una revisión posterior por la SED para el cumplimiento de los mismos; b) En el año 2020 se capacitaron a 1233 docentes en "Enfoque Étnico Diferencial" refiriéndose a la atención adecuada a los grupos que hacen

parte de la diversidad étnica y cultural del departamento del Atlántico; c) 24 estudiantes del departamento ganaron becas en Generación E, donde se permite que jóvenes con resultados académicos altos, ingresen a las instituciones de educación superior públicas del país cubriendo hasta el ciento por ciento del valor de la matrícula.
3. En el proceso de Infraestructura, se destaca: a) La entrega de Viviendas de Interés Prioritario Urbanas para mejorar las condiciones de vivienda deficitarias en zonas urbanas de los municipios del Departamento del Atlántico; b) El 20 de Noviembre 2020, la Gobernación del Atlántico realizo entrega al municipio de Usiacurí, la construcción del sistema de recolección y estaciones de bombeo de aguas residuales para las cuenca 1 y 2 por un valor aproximado de 7 mil millones.
4. En el proceso de Pasaporte se distingue la mejora en los tiempos de atención a los usuarios que está en promedio en 20 minutos, esto debido a que se revisan anticipadamente los documentos a los usuarios y se les resuelven inquietudes con respecto a sus trámites, asignación de citas con fecha y hora para evitar la aglomeración de los usuarios.
5. Se resalta las mejoras, adecuación, sostenimiento y proyección de los espacios físicos de la entidad con el fin de cumplir con sus funciones básicas de prestación de servicio en ambientes acordes con las necesidades de las áreas y garantizar las condiciones de Bienestar Institucional; se logró reemplazar algunos equipos de aire acondicionado que estaban deteriorados y se les coloco refrigerante ecológico R410a; se remodelaron algunos baños; se realizaron mejoras en las zonas verdes.
6. En el proceso de TIC, se resalta el proyecto de implementación de estrategias de transformación digital para impulsar la productividad y competitividad en las PYMES del departamento del Atlántico, en el cual se beneficiaron 10 pymes. En este proceso se le entrego a cada una un informe detallado del diagnóstico actual de la empresa frente al tema digital y solución para el fortalecimiento del mismo en sus procesos.
7. Se evidencia el fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano, con la contratación de una líder con las competencias requeridas y 11 agentes para atención a inquietudes de los usuarios, apoyo a la recepción y traslado a las áreas encargadas de las respuestas, seguimiento y control de los tiempos oportunos los PQRSD, entre otras.
8. En el proceso de Participación Comunitaria, se distingue: a) El funcionamiento de la ruta de participación realizando acompañamiento y asesoría a los 22 municipios, con el fin de aunar esfuerzos para fortalecer los escenarios de participación en los territorios. Este acompañamiento se destaca porque se realiza en compañía de Ministerio del interior, alcaldes, federación comunal del atlántico, presidentes de acción comunal, entre otros; b) Reconocimiento por parte del ministerio del Interior, el compromiso y voluntad política de la gobernación en el fortalecimiento de iniciativas que promueven la participación ciudadana.
9. En el proceso de Desarrollo Social, se destacan: a) el desarrollo de programas donde se promueve el desarrollo social del departamento orientados a las necesidades de la población vulnerable (primera infancia, mujeres, personas con discapacidad); b) convenios con la escuela de empoderamiento y liderazgo para mujeres con el fin de desarrollar

sus habilidades sociales y su potencial de liderazgo e impulsar sus propias iniciativas, personales o empresariales en cada municipio.
10. En el proceso de Salud, se resaltan: a) La Inspección, vigilancia y control encaminadas al seguimiento, monitoreo y evaluación del Sistema General de Seguridad Social en Salud con el fin garantizar el acceso oportuno, el uso adecuado y la calidad en la prestación de servicios de salud, en los diferentes municipios del departamento del atlántico; b) Los diferentes programas en el área de seguimiento y acompañamiento de los planes de salud, como también la gestión y ejecución del plan de intervención colectiva "PIC" en los municipios que busca impactar positivamente los determinantes sociales de la salud y alcanzar los resultados definidos en el Plan territorial de la salud pública "PTS"
11. En el proceso de Gestión de Riesgo y desastre se distingue: a) La atención de emergencia en los municipios con el fin de atender a los damnificados en los eventos de calamidad movilizando al personal, equipos, accesorios, herramientas, suministros para el trabajo del personal operativo y/o la atención de la población afectada; b) entrega de kits alimentarios en los municipios afectados por alguna emergencia sanitaria con el objetivo de garantizar su alimentación y bienestar durante la emergencia sanitaria; c) La construcción de reservorios en los municipios (Juan de Acosta, Luruaco, Piojó, Polonuevo y ponedera) con el fin de almacenar parte del agua que ingresa al municipio y abastecer de agua en forma permanente.
12. En el proceso de Talento Humano, se destaca: a) El cumplimiento de las actividades programadas en el plan estratégico del proceso, orientado al desarrollo y cualificación de los funcionarios identificando las necesidades actuales y futuras de recurso humano para el logro de los objetivos; b) El funcionamiento de plan de capacitación con el fin de lograr el fortalecimiento de las competencias laborales, las capacidades, destrezas, habilidades, y valores de los funcionarios con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite su desarrollo profesional y el mejoramiento en la prestación de los servicios.
13. En el proceso Gestión Financiera, se distingue: a) El seguimiento mensual a los ingresos y gastos con el fin de saber la rentabilidad de las actividades ejerciendo un control que permitirá planificar cambios a tiempo, antes de que afecte al final del periodo financiero; b) la fiscalización e investigación sobre los tributos administrados por el Departamento de atlántico para garantizar el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes o responsables, de conformidad con la normatividad vigente; c) El reconocimiento de Fitch Rating por la responsabilidad fiscal y el buen manejo realizado en el buen comportamiento en el pago de impuesto y se destacó el buen manejo de los recursos durante la pandemia; d) El funcionamiento del comité de hacienda con el fin de realizar el seguimiento de los recursos indispensables para la financiación de los planes, programas y proyectos que permitan el logro de los objetivos a nivel departamental y el pago oportuno de sus obligaciones de deuda pública, la gestión adecuada de financiamiento, recaudo, administración, distribución, ejecución y control sobre la aplicación de los recursos financieros, en un marco de racionalidad, transparencia, eficiencia, eficacia y oportunidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA.

1. Reforzar el seguimiento y revisión de la información de los requisitos de las partes interesadas, con el objeto de identificar aquellos incumplimientos de los requisitos que se pueden convertir en riesgos para la entidad.
2. Fortalecer en el proceso de Desarrollo Económico, el indicador de asistencia técnica en los diferentes sectores que se atienden agropecuario, turismo, empresarial, con el objeto de medir el impacto que tienen estas asistencias en el fortalecimiento de la productividad y competitividad de los mismos.
3. Fortalecer en el proceso de Educación: a) La Identificación de riesgos de impacto alineados al objetivo del proceso, análisis del contexto y requisitos de las partes interesadas, como por ejemplo: que el índice sintético de calidad educativo del departamento este por debajo de la media nacional, que los planteles educativos no cumplan con la normatividad legal requerida por el MEN, entre otros.
4. Fortalecer en el proceso de Cultura: a) La planificación de las actividades culturales por medio de cronogramas de trabajo; b) El seguimiento y control de las actividades por medio de todas las evidencias que soportan el cumplimiento de las mismas; c) La liberación del servicio mediante el informe de supervisión de los contratos o convenios; d) Identificación de los servicios no conformes con el seguimiento al informe de supervisión y los resultados de las encuestas de satisfacción a los beneficiarios; e) Articular los proyectos de economía naranja que lidera el proceso cultura con los del proceso de desarrollo económico, para generación de ingresos a los gestores culturales.
5. Fortalecer en el SGC: a) Formación de auditores internos de calidad, para fortalecer la autoevaluación de los procesos frente al cumplimiento de los requisitos de la norma, aumentar el número de muestras para seguimiento de las actividades del proceso y verificar la conformidad del mismo; b) Los líderes de procesos son los responsables de evaluar la eficacia de los controles, generar las acciones correctivas cuando identifica que un riesgo se materializa.
6. Fortalecer en el proceso de Infraestructura la identificación y control de salidas no conformes cuando se realizan las supervisiones por parte de funcionarios propios de la Secretaria, frente a la verificación de la conformidad o no de las especificaciones técnicas de las obras y el cumplimiento o no de los cronogramas de trabajo. Puesto que cuando se contratan las interventoría de las obras, este riesgo se transfieren a los contratistas asignados.
7. Fortalecer en el proceso de Administración de bienes y/o servicios: a) La presentación de los informes de los contratistas, que deben contener las evidencias que soporten el cumplimiento de las obligaciones del contratista y la debida ejecución del contrato (informe de actividades, registro fotográfico, listados de asistencia, salida de almacén, relación de pagos, actas de entrega, entre otros; b) el informe de supervisión que tiene por objeto verificar la conformidad de las disposiciones generales de carácter legal y técnico que resulte de las actividades ejecutadas por el contratista.

8. Fortalecer en el proceso TIC: a) La Identificación de riesgos de impacto alineados al objetivo del proceso, análisis del contexto y requisitos de las partes interesadas, como por ejemplo: deficiente madurez digital en las alcaldías y las empresas Pymes de los municipios del departamento, entre otros; b) Identificar indicadores de impacto, como por ejemplo: asistencia técnica en temas digitales a las empresas PYMES para fortalecimiento de la competitividad de los mismos.
9. Fortalecer en el proceso de Participación Comunitaria: a) Promover acompañamiento para que el total de las juntas de acción comunal de los 22 municipios se registren oportunamente permitiéndoles contar con la información centralizada y unificada de las Organizaciones y sus miembros, para realizar las actividades de inspección vigilancia y control, articulados con los programas y proyectos orientados al desarrollo comunitario. De 661 juntas de acción comunal faltan 66 por obtener el registro Único Comunal; b) Solicitar al ministerio del interior las causales de devolución en los registros de las juntas de acción comunal, con el fin de poder acompañar las otras JAC que se encuentran en proceso de inscripción a revisar la documentación y encontrar que se encuentra de acuerdo a los parámetros e instrucciones aplicables.
10. Fortalecer en el proceso de Gestión Social: a) Realizar cronograma de visita para realizar las campañas de identificación a la población teniendo en cuenta las estadísticas de los municipios con menor contagio del COVID-19; b) Realizar oportunamente la jornada de identificación año 2021 de la población en los municipios con todos los protocolos de bioseguridad y conjunto con las organizaciones y líderes de los sectores garantizando el derecho a la identidad de todos los ciudadanos y de promover la inclusión social y el efectivo acceso a los programas del Municipio; c) Es importante solicitar a la universidad el seguimiento a la intensidad horaria (online y presenciales), de los programas de empoderamiento y liderazgo para mujeres lideresas realizados por la Universidad Sergio Arboleda, con el fin de verificar el cumplimiento en la entrega oportuna y efectiva de trabajos e investigaciones como parte de cada uno de los talleres, teniendo en cuenta que se certificaron 35 de 50 mujeres; d) Seguimiento a las actividades de las mujeres lideresas certificadas con el fin de evidenciar desarrollo de enlaces municipales desde el área de atención, proyectos casa refugios y violencia.
11. Fortalecer en el proceso de Salud: a) Registrar en las actas de asistencia técnica el Seguimiento de las acciones desarrolladas del año 2020 a los planes de acción en salud PAS (seguridad alimentaria y nutricional, Gestión diferencial de las poblaciones vulnerable), en los municipios con el fin de elaborar estrategias que apunten al cumplimiento de los objetivos y eliminar el desempeño bajo (38); b) Informar a los procesos de control sobre los incumplimientos de los planes de acción del municipio de Manatí teniendo en cuenta que desde el año 2020 no se vienen cumpliendo como por ejemplo: la entrega de ejecución presupuestal, falta de acción en fortalecimiento de la autoridad sanitaria para la gestión en salud; c) Documentar con oportunidad las actas de acompañamiento realizada a los municipios de Manatí y Suán correspondiente a diciembre de 2020 y al primer y segundo trimestre del año 2021, con la finalidad de evidenciar los aspectos

generadores de mejora en la asistencia, revisar los avances y programar los Seguimientos a las actividades con observaciones en busca del cumplimiento de los objetivos; d) Diseñar informe de forma estadística las visitas realizadas a las IPS en la prestación de servicios de salud como, por ejemplo: cuantas visitas de habilitación IPS nuevas, de seguimiento, IPS profesionales independientes.
12. Fortalecer en el proceso de Gestión de Riesgo y Desastre: a) Realizar oportunamente los convenios con los municipios para la realización de las capacitaciones sobre la prevención de desastres con la comunidad; b) Tabular oportunamente las Encuestas de satisfacción correspondiente al año 2020 con el fin de identificar los aspectos por mejorar en busca de los objetivos propuestos; c) Es importante identificar los tiempos de repuesta de los organismos de emergencia con el fin de realizar algún plan de mejoramiento, si aplica, para lograr una satisfacción a la comunidad
13. Fortalecer en el proceso de TH: Actualizar el manual de funciones y sus requisitos de los servidores públicos, permitiendo detectar, prevenir y corregir las duplicaciones de funciones o el cruce de responsabilidades y los desbalances en las cargas de trabajo, adicional identificar conocimientos básicos o esenciales que debe tener el funcionario
14. Fortalecer en el proceso Gestión Financiera: a) Documentar las actas de comité de saneamiento contable correspondiente al mes de abril de 2021 teniendo en cuenta que es el Mecanismo de seguimiento de la identificación, clasificación y determinación de las partidas contables que objeto de depuración; b) Realizar oportunamente la conciliación de los activos con el fin de comparar los valores que la entidad tiene registrados en la base de datos contables y el levantamiento de inventario físico; c) Definir y desarrollar una política de tesorería y dar cumplimiento y aplicabilidad a las medidas de seguridad que se establezcan dentro del área y salvaguardar los bienes económicos de la Organización; d) Analizar las partidas conciliatorias pendientes desde el año 2011, con el objetivo de determinar el tratamiento contable a seguir y presentarlas en los estados financieros más ajustados a la realidad.
15. Fortalecer en el proceso Recursos TI: a) Teniendo en cuenta la tecnología como elemento fundamental para el desarrollo de las actividades virtuales, se invita a la organización a realizar un diagnóstico en donde se identifique cuantos equipos con acceso a internet, software utilizado, licencias activas, talento humano capacitado etc., conociendo así el nivel tecnológico y obtener un plan de mejora; b) Lograr realizar el mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos de acuerdo al cronograma establecido con el fin de garantizar su buen funcionamiento y fiabilidad, El mantenimiento preventivo debe evitar los fallos en el equipo antes de que estos ocurran.

NO CONFORMIDADES

Descripción de la no conformidad	Evidencia
Las acciones tomadas para abordar los riesgos no son proporcionales al impacto potencial en la conformidad del servicio	Evidencia: En el proceso de Cultura ante el riesgo "Desatención en algunas áreas del fomento cultural", los controles no son

	proporcionales al impacto en la conformidad del servicio
La entidad ha implementado la prestación del servicio bajo condiciones no controladas.	En el proceso de Fortalecimiento institucional no se evidencio el acta de asistencia técnica financiera al municipio Campo de la Cruz correspondiente al año 2020.
La entidad no ha cumplido con los términos legales frente a la retroalimentación de las solicitudes de los ciudadanos.	El radicado 802 que se recepcionó en la fecha 22/12/2020 se dio respuesta el 4/02/2021, incumpliendo con los tiempos que establece el código administrativo.

Por lo expuesto anteriormente, el equipo auditor del Icontec recomienda renovar el certificado del sistema de gestión.

La fecha de entrega del Certificado de Renovación, será confirmada por el Icontec, con el fin de coordinar una reunión para realizar esta actividad, con la participación del Director del Icontec y la Sra. Gobernadora.

Atentamente,

RAFAEL FAJARDO MOVILLA
Secretario de Control Interno

Anexo: Informe De Auditoría De Sistemas De Gestión, Icontec.