

Barranquilla, 18-01-2019

EDUARDO IGNACIO VERANO DE LA ROSA
DESPACHO DEL GOBERNADOR
BARRANQUILLA - ATLANTICO

ASUNTO: Informe de Auditoría Interna 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, efectuado en el mes de diciembre de 2018.

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.

- ✓ Se evidenció el trabajo en equipo y la participación del personal, esto se sustenta con la participación de todos (Excepto la Secretaría de Cultura) para atender la auditoría, dando así cumplimiento a uno de los principios del sistema de calidad ISO 9001:2015 "Participación del personal".
- ✓ La construcción del Plan de Desarrollo 2016-2019, con la participación con los diferentes actores como: Secretarías, Subsecretarías, entrevistas con la comunidad, líderes comunales y Alcaldías Municipales.
- ✓ La cultura de la rendición de cuentas trimestral del desempeño de las metas del Plan de Desarrollo, hace parte de todos los procesos como una actividad inherente para medir y reportar sus resultados.
- ✓ La participación de los líderes para acompañar a la auditoría refleja el compromiso del liderazgo y apoyo al sistema de gestión de calidad.
- ✓ Se identifica en los procesos misionales el compromiso del trabajo hacia las actividades con la comunidad, dando como evidencia el cumplimiento del principio de "Enfoque hacia el cliente".
- ✓ Se evidencia el crecimiento de áreas con alto compromiso de trabajar con los principios de mejoramiento continuo, a través de datos estadísticos y controles.
- ✓ Se evidenció el conocimiento y manejo de los procesos a través de las caracterizaciones que están implementadas en todas las áreas de la Gobernación.

www.atlantico.gov.co

Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



gobatl



@gobiernodelatlantico



gobatlantico





2. ASPECTOS POR MEJORAR.

#	PROCESO	OBSERVACION
1	Todos los Procesos	Se recomienda hacer análisis a los resultados trimestrales del desempeño de las metas estratégicas para ajustar las metas según los comportamientos del contexto externo.
2		Se recomiendo sensibilizar a todos los funcionarios de la Entidad con la terminología que se maneja en los sistemas de calidad.
3		Al tabular las encuestas de la satisfacción del cliente, se integran todos los temas que se tratan con los diferentes actores que intervienen en el proceso; para su posterior análisis, se recomienda realizarlo en forma independiente para identificar por temas y actores su percepción.
4		Ampliar más la identificación de los servicios no conforme, solo cuenta con un esquema. Tener en cuenta el comportamiento de la comunidad. Contexto externo (Venezuela).
5		Divulgar más a la comunidad las actividades de éxito al interior de la Gobernación, imagen de buen ambiente de trabajo.
6		Incorporar la estrategia del ORDEN Y ASEO (Programa de las 5Ss, en todas las dependencias de la entidad.
7		Se debe crear la cultura en los procesos misionales, operativos y de evaluación, de la revisión y estandarización de los riesgos y oportunidades, según el comportamiento de su contexto externo e interno.
8		La Ley General de Archivo es una herramienta que debe ser articulada con el SGC ISO 9001:2015 para implementar el requisito 7.5 y de esta forma se fortalece la ley y la buena práctica de la conservación de la información documentada.
9		Crear la cultura de la información documentada al servicio de la oficina y de la Gobernación. En varios procesos no se puede evidenciar el registro por la ausencia del funcionario.

www.atlantico.gov.co

Calle: 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax: (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico

28





#	PROCESO	OBSERVACION
10		Se recomienda manejar la metodología de servicio no conforme a los procesos para identificar y controlar los riesgos y oportunidades propios de su contexto.
11		Se cuenta con la matriz de indicadores y su análisis. Se debe planificar y documentar que se hace con ese análisis cuando los cumplimientos no son el 100%. Se recomienda siempre mirar que pasa con el pequeño porcentaje que no deja llegar al 100% aunque no sea lo establecido en la meta.
12	ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	Se recomienda en las hojas de vida de cada vehículo, llevar el registro de los mantenimientos y su historia de lo ejecutado.
13	GESTION HUMANA	Se debe coordinar con el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (Subsecretaría de Talento Humano), la incorporación de normas de seguridad y actos seguros en todos los procesos que lo requieran, como por ejemplo para el personal que realiza inspección para el área de Fiscalización al consumo (Subsecretaría de Rentas).
14		Sensibilizar al personal del envío de los certificados de estudios, congresos y diplomados que mejoren sus conocimientos y habilidades, para anexarse a la historia laboral del funcionario.
15		Incorporar en la Gobernación las herramientas de la gestión del conocimiento, para que sea unos de los activos intangibles de más valor dentro de la entidad y a disposición de todos.

3. NO CONFORMIDADES.

# NC	REQUISITO	PROCESO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO
1	4.2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	No se evidencia seguimiento y revisión de las necesidades y expectativas, de las partes interesadas. EVIDENCIA: Se recibe el libro del Plan de Desarrollo 2016-2019 y la matriz de las partes interesadas, pero no hay evidencia de seguimiento de cumplimiento a estas expectativas.

www.atlantico.gov.co

Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



@gobatl



@gobernaciondelatlantico



@gobatlantico

21



2	6.1	Todos los Procesos	No se evidencia el seguimiento a los controles de los riesgos identificados. EVIDENCIA: En el proceso de CID no se evidencio riesgos para este proceso y el seguimiento de los Controles.
3	9.1	Todos los Procesos	No se hace verificación y evaluación a los métodos de seguimiento y medición del desempeño de los procesos. EVIDENCIA: En Gestión Documental Se solicitó su evidencia, la auditada no lo suministro.
4	7.5 Sistema de Gestión Documental	Todos los Procesos	No se evidencia la implementación de la LEY 594 del 2000 en la Gobernación. Por lo tanto no se evidencia el control de los registros y su estandarización en el sistema. EVIDENCIA: En el recorrido de las áreas no se evidencia por parte de los funcionarios el manejo de las TRD y el manejo del archivo de los documentos en sus debidas carpetas.
5	8.5.3 Ley 1581 del 2012. Protección de Datos Personales	Procesos donde se realizan Capacitaciones y/o Toman datos Personales	En los formatos de registro de asistencia de las capacitaciones no cuentan con la aprobación de los asistentes para solicitar y tener los datos personales, como números de teléfono, celular y correos electrónicos personales. Datos que se consideran sensibles según la Ley 1581 del 2012" Protección de Datos Personales"; Para el SGC se considera propiedad del cliente
6	8.7	INFRAESTRUCTURA	No cuentan la identificación del servicio no conforme y sus controles.
7	ISO 9001:2015	CULTURA	No atendieron el proceso de la auditoría interna.
8	7.1.4	Todos los Procesos	Cumplimiento de la Resolución 1111 del 2015 Ministerio de trabajo y seguridad social y Decreto 1072 de 2015.

4. CONCLUSIONES.

Con base en las evidencias suministradas por cada funcionario, las observaciones realizadas durante el recorrido realizado por cada piso y oficinas y las entrevistas realizadas a los auditados, se concluye que el sistema de gestión de calidad de la Gobernación del Atlántico es adecuado y eficaz según las características de los diferentes servicios que presta a la comunidad, entes territoriales y demás partes interesadas.

Durante el ejercicio fueron identificados 23 hallazgos clasificados como 8 No Conformidades y 15 Aspectos Por Mejorar, los cuales originaran las correspondientes solicitudes de acción correctiva (SAC) y solicitudes de acción preventiva (SAP)



Gobernación
del Atlántico



Al contestar por favor cite :



Radicado No.: 20190300000293

Pag 5 de 5

Se puede concluir que los hallazgos detectados no representan eventos de gravedad que requieran acciones para reevaluar o rediseñar el sistema de gestión, por lo cual, con los análisis y acciones pertinentes a los hallazgos reportados en este informe y el compromiso del Nivel Directivo (Secretarios de Despacho y Subsecretarios Líderes de Procesos) para el diligenciamiento y cierre de las acciones de mejoramiento y su participación en las respectivas jornadas de socialización que se programen, el sistema de gestión puede continuar su consolidación en la Entidad. Si bien ya la Entidad se encuentra certificada, se debe tener presente que el trabajo en calidad implica un mejoramiento continuo que requiere de un esfuerzo adicional de todos los que hacen parte del mismo, con el fin de estar preparados para cada visita de seguimiento anual por parte del Ente Certificador.

Atentamente,

RAFAEL FAJARDO MOVILLA
Secretario de Control Interno

www.atlantico.gov.co

Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



gobatl



@gobiernodelatlantico



gobatlantico

