

UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA
INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (ART. 9 LEY 1474 DE 2012)
SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2012

FECHA: 27 DE SEPTIEMBRE DE 2012

SUBSISTEMA : CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL		
Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
El documento que contiene los principios éticos de la entidad fue construido participativamente y está documentado?	Existe el Código de ética, el cual fue construido con la participación activa y concertada de todo el personal administrativo. Dicho código se encuentra aprobado mediante resolución No. 972 de 2007	
Se han definido y aplicado mecanismos de socialización de los valores a todos los servidores de la entidad y los particulares que ejercen funciones públicas?	A travez de la página web de la UES Valle, se ha logrado difundir los valores y principios de la Unidad con el fin de socializar y concientizar a los servidores publicos de la entidad	
Se ha dado a conocer en los procesos de inducción de los nuevos funcionarios el documento que contiene los principios éticos?	En los procesos de inducción realizados por la entidad se contempla la entrega del documento que contiene el código de ética y de buen gobierno. Asi mismo se hace énfasis en la importancia de apropiarnos de los principios, valores, procesos, políticas entre otros	
En la entidad se han disminuido el número de investigaciones disciplinarias relacionadas con las faltas éticas del servidor público?	En el año 2011 se gestionaron 21 procesos disciplinarios. En lo corrido del año 2012, se han presentado cinco procesos disciplinarios.	
En cumplimiento de las etapas de ingreso, permanencia y retiro de personal, la entidad cuenta con políticas para el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público?	Se cuenta con políticas, procedimientos y registros que evidencian el desarrollo de cada una de las etapas de la GTH.	
Se ha realizado seguimiento al cumplimiento de las políticas de Talento Humano?	Se ha realizado inducción y reinducción al personal que ha ingresado a la Uesvalle. Igualmente se ha hecho la evaluación de desempeño al personal de carrera y próximamente Control Interno hará seguimiento a las evaluacions de desmepeño.	
Sobre el Plan Institucional de Capacitación indique si se ha venido formulando de acuerdo a los lineamientos establecidos para realizarlos?	Sí, el plan de formación y capacitación se ha venido formulano y ejecutando de acuerdo a los lineamiento establecidos.	
Sobre los programas de inducción y re-inducción indique si se han realizado en los últimos 2 años?	Se han llevado a cabo los planes de formación y capacitación los cuales apuntan a desarrollar y fortalecer aptitudes y habilidades de cada uno de los funcionarios segun la necesidad de los mismos	
Sobre el Programa de Bienestar de la entidad indique si se ha realizado medición del clima laboral en los últimos 2 años?	Aunque no se ha realizado la medicion del clima laboral, se han llevado a cabo las actividades propuestas en el programa de Bienestar como tambien en el año 2011 se hizo medicion del estilo de Dirección, el cual se basa en el codigo de ética y codigo de buen gobierno	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
En las evaluaciones de capacitación, los servidores consideraron haber recibido conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	Se cuenta con evidencias de capacitaciones impartidas en el año 2012 y los registros de las evaluaciones.	
Sobre el Sistema de evaluación del desempeño indique si se ha cumplido con los términos legales ?	Se han realizado las evaluaciones de desempeño de acuerdo a los terminos establecidos	
Los encargados de evaluar a los empleados han realizado seguimiento al desempeño?	Existe seguimiento por parte de los encargados del desempeño con el fin de garantizar el debido proceso	
Con base en la evaluación del desempeño ha realizado los planes de mejoramiento individual?	Sí, en el formato de sistema tipo de evaluación del desempeño laboral adoptado en la entidad se incluye el plan de mejoramiento individual.	
Existe correspondencia entre las metas individuales con las metas del área o del proceso al que pertenece el servidor?	Si	
Las políticas de la alta dirección respecto a la forma de guiar y orientar la entidad evidencian el compromiso y respaldo para el ejercicio del control interno?	La Alta Dirección ha brindado el apoyo y compromiso en la sostenibilidad y fortalecimiento del sistema de control interno	
La alta dirección ha generado lineamientos para fortalecer el MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad?	La Alta Dirección está comprometida en apoyar el ejercicio de fortalecer y sostener sistema de Cgestion de Calidad y MECI	
Se realiza por parte del nivel directivo seguimiento y control a las políticas adoptadas en el sistema de Control Interno?	La dirección está notificando a los líderes responsables las recomendaciones formuladas en los monitoreos por parte de la oficina de control interno	
Se ha realizado seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de gestión? (Solo para entidades a las que les aplica el Título VIII de la Ley 909 de 2004)	No aplica para la UES Valle.	
Producto del seguimiento a los acuerdos de gestión se han generado acciones correctivas, preventivas o de mejora? (Solo para entidades a las que les aplica el Título VIII de la Ley 909 de 2004)	No aplica para la UES Valle.	
La entidad ha presentado cambios favorables en los resultados de la medición del índice de transparencia con relación al obtenido en la vigencia anterior?	S.D. no se han hecho mediciones de índices de transparencia. NO se puede comparar.	
Durante el último año han disminuido el número de quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio?	Sí, con relacion a quejas sanitarias: para el año 2012 se tramitaron 1.231, en el primer semestre del año 2012 se han resuelto 464 quejas en promedio se presenta una disminución. Aunque no se cuenta con análisis de recepción y atención de quejas relacionadas con la prestación del servicio por parte de la UES Valle.	

**SUBSISTEMA : CONTROL ESTRATÉGICO
COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
-----------	---------------	---

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
La entidad cuenta con documentos adoptados y divulgados que contienen Mision, Vision, objetivos institucionales, acciones, cronogramas, responsabilidades y metas acordados con el qué hacer misional de la entidad?	Sí, a la fecha se ha difundido mediante circular de fecha 21 de agosto de 2012 a todos los funcionarios en la cual se indica el link en la página web www.uesvalle.gov.co a través de aplicativo Sistema de Gestión de la Calidad; allí se han alojado todos los documentos que componen el SGC y MECI de la entidad, incluyendo manual de calidad que contiene las directrices organizacionales.	
El normograma se encuentra actualizado frente a las competencias, responsabilidades o cometidos asignados a la entidad por mandato legal.	El normograma institucional e encuentra actualizado y publicado en la página web.	
Para la formulación de los planes y programas de la entidad tuvo en cuenta: a) consultas a la ciudadanía y a las partes interesadas, b) requerimientos y expectativas de los clientes, c) un análisis o verificación de los requerimientos legales y/o presupuesto?	El plan de desarrollo institucional es formulado con base en PDD, el cual es construido participativamente, según los requerimientos de la Ley 152 de 1994	
Se ha realizado seguimiento a la planeación institucional frente al cumplimiento de las actividades propuestas?	La institución realiza informes trimestrales de gestión y consolidado de cada vigencia para verificar el cumplimiento de metas y corregir desviaciones.	
Se ha realizado seguimiento a la ejecución presupuestal?	Se revisa la ejecución presupuestal mensualmente y proyectan los ajustes que sean necesarios.	
Con base en los resultados de los seguimientos se han efectuado ajustes a la planeación?	Se realizan los ajustes en el plan operativo, según las adiciones o reducciones del presupuesto, como también de la ampliación de servicios o cobertura en los procesos misionales	
La implementación del MECI ha mejorado la ejecución presupuestal de su entidad, tanto de funcionamiento como de inversión?	Tenemos suscrito un plan de mejoramiento frente a la auditoría del cierre fiscal 2011 al cual ya se le fijaron las acciones correctivas, y se recaudó el dinero pendiente del convenio con la Gobernación del Valle, pagandose las obligaciones pendientes a diciembre 31 de 2011	
El Modelo de Operación por procesos de la entidad muestra las diferentes interrelaciones y cadenas de valor permitiendo el desarrollo y alcance de la misión y visión institucionales.	Se cuenta con mapa de procesos o cadena de valor y sus respectivas caracterizaciones.	
Se han realizado revisiones a los procesos y ajustes de ser necesarios?	Se han realizado ajustes al mapa de procesos y demás documentos del sistema según las necesidades detectadas.	
Ha tenido en cuenta los requerimientos de los clientes cuando se han realizado revisiones a los procesos?	Se tienen en cuenta los requerimientos de los clientes internos y externos que apunten a la mejora en la prestación del servicio	
Se han realizado revisiones a los indicadores de los procesos y ajustes cuando ha sido necesario?	Trimestralmente se hace seguimiento a los indicadores de gestión con el fin de hacer los ajustes necesarios o tomar decisiones que apunten al cumplimiento de la meta	
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad ha facilitado la : Planeación	Sí, la identificación de los procesos institucionales ha mejorado la planeación al identificar actividades, controles, indicadores, etc.	
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad ha facilitado la : Ejecución	Sí, Al mejorar la planeación se mejora la ejecución.	
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad ha facilitado la : Evaluación	Sí, los indicadores diseñados facilitan el seguimiento y evaluación de los procesos.	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad ha facilitado la : Comunicación	Sí	
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad es entendido y aplicado por todos los funcionarios?	Se usan los diferentes canales de comunicación como pagina web, carteleras, avisos en la intranet, boletines informativos.	
La entidad cuenta con una estructura organizacional flexible, la cual contribuye a la gestión por procesos?	Se cuenta con una planta globalizada, la cual es flexible en cuanto a la ubicación de servidores en los diferentes procesos y subsedes. Aunque la planta existen es insuficiente.	
Se tienen en cuenta los niveles de autoridad y responsabilidad en la ejecución de los procesos?	Sí, están definidas las líneas de autoridad según niveles jerárquicos de empleo y organigrama.	
Los niveles de autoridad y responsabilidad de la entidad facilitan la toma de decisiones?	Sí, al estar definidos los niveles de autoridad, se facilita la toma de decisiones según las responsabilidades.	
En el último año se han realizado jornadas de socialización del mapa de procesos a los servidores?	Dentro de las jornadas de capacitación y formación, se hace énfasis en los objetivos institucionales, líneas de autoridad y procedimientos en cada una de las subsedes.	
Los niveles de autoridad y responsabilidad establecidos en la Estructura Organizacional han contribuido al logro de los objetivos de los procesos?	Sí, al estar definidos los niveles de autoridad, se facilita la revisión de las responsabilidades en el cumplimiento de los objetivos.	
Los servidores entienden su participación en los procesos en el ejercicio de las funciones de su cargo y de su nivel jerárquico?	Sí, aunque se habla en el lenguaje de procesos, es recomendable fortalecer el conocimiento de los procesos y su relación con las funciones de los cargos.	

SUBSISTEMA : CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
La entidad cuenta con los lineamientos e instrumentos para el proceso de identificación, manejo y control de los riesgos?	Sí, se cuenta con mapa de riesgos y procedimiento para el manejo de riesgos.	
La entidad ha revisado el documento soporte de contexto estratégico para determinar nuevos factores de riesgo?	En 2011 se revisó el mapa de riesgos y se elaboró teniendo en cuenta la DOFA por procesos	
La entidad cuenta con los mapas de riesgos por proceso e institucional elaborados y divulgados?	Sí, aunque se debe hacer seguimiento a los mapas de riesgos para verificar el cumplimiento de las acciones propuestas, y hay debilidades en cuanto a difusión.	
Los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo contribuyen para la identificación de nuevos factores de riesgo, facilitando la actualización de los mapas por proceso?	Sí, aunque se debe hacer seguimiento a los mapas de riesgos para verificar la eficacia de las acciones y los controles conjuntamente con los líderes de procesos o equipos de trabajo.	
Se socializan permanentemente las actualizaciones sobre los mapas de riesgos por proceso?	en el año 2012 a través de las auditorías realizadas se evaluó la aplicación y evaluación de los riesgos de los procesos auditados, dejando como acciones correctivas el deber de actualizarlos y hacer seguimiento y evaluación a cada uno de los mapas de riesgos por los líderes responsables de estos procesos.	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Se ha hecho seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados?	Si se ha hecho seguimiento en las auditorías integrales que se están realizando en las diferentes subsecciones	
La alta dirección ha revisado los lineamientos con respecto al tratamiento de los riesgos?	Se tiene aprobado por la alta dirección un procedimiento con las políticas para la administración de los riesgos. Hay un DOFA por proceso, igualmente el mapa de riesgos individualizado por proceso	
La entidad ha verificado el cumplimiento de las políticas de administración del riesgo?	Si, en las auditorías que se están haciendo por la oficina de control interno	
La administración del riesgo ha contribuido a disminuir el número de hallazgos de la Contraloría?	A pesar de contar con el procedimiento, la elaboración del DOFA, estar determinados los mapas de riesgos por procesos, hay vulnerabilidad en la medición del impacto de la gestión y el cumplimiento de los puntos de control	
La Administración del riesgo ha contribuido a disminuir la materialización del riesgo en el último año?	De acuerdo al dictamen del informe final de las auditorías integrales de las subsecciones Cali y Tuluá, se nota debilidad en la administración de los riesgos por parte de los líderes responsables.	
La cultura del control se ha fortalecido a través de la aplicación de la Administración del riesgo en la entidad?	Se sensibiliza a todos los funcionarios en la cultura del autocontrol, autoregulación, autogestión con el fin de minimizar el impacto de la materialización del riesgo.	
Pregunta de consulta: Su entidad aplica la metodología expedida por el DAFP para la Administración del Riesgo	En el proceso de las auditorías integrales del año 2012 se evaluarán los riesgos de acuerdo a las directrices reguladoras.	

SUBSISTEMA : CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL		Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Preguntas	OBSERVACIONES	
Las políticas de operación de la entidad están adoptadas y divulgadas?	Se han documentado en cada uno de los procedimientos, aunque se presentan falencias en las actividades de socialización.	
En el último año, se han socializado las políticas de operación a los servidores?	Si se han socializado en la página web todas las políticas, procedimientos e instrumentos reguladores del sistema. Además la oficina de Control Interno a través de la profesional de Gestión de Calidad socializó a todos los empleados de las Subsecciones Cali y Tuluá; próximamente se hará en Cartago y Buenaventura.	
Las políticas de operación han facilitado la ejecución de los procesos y las actividades, en cumplimiento de los objetivos institucionales?	Aunque las políticas documentadas están diseñadas para facilitar la ejecución de los procesos, en la mayoría de éstos no se hace difusión.	
Los procedimientos en la entidad están adoptados y divulgados?	Se han documentado los procedimientos en los diferentes procesos, aunque no se han difundido en su totalidad.	
Se desarrollan las actividades de acuerdo a los procedimientos documentados?	No todos los procedimientos han sido difundidos, lo que dificulta la ejecución estandarizada de las actividades.	
Se han realizado revisiones a los procedimientos por parte de los responsables de los procesos con el fin de introducir mejoras?	Se realizó revisión y ajustes de los procedimientos en 2011.	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Los procedimientos documentados han facilitado el desarrollo de los procesos?	Sí, aunque hay debilidades en su socialización y aplicación en las diferentes actividades	
La entidad tiene definidos los controles preventivos y correctivos para los procesos o actividades?	Sí, en las caracterizaciones de cada proceso están definidos los puntos críticos de control y su manejo respectivo.	
Se ha llevado a cabo revisión a los controles?	No se cuenta con evidencia de seguimiento a los controles documentados.	
Los controles han contribuido a que los riesgos no se materialicen?	Por la ausencia de seguimiento a los controles, no se puede determinar.	
En caso de materialización de los riesgos, los controles permiten reducir el impacto?	Íal y como están documentados y con su debida aplicación, los controles deben contribuir a la reducción del impacto de la materialización de los riesgos.	
La entidad cuenta con indicadores, que le permiten realizar la evaluación de su gestión?	Sí, todos los procesos cuentan con indicadores para medir su eficacia, eficiencia y efectividad; aunque no se cuenta con registros de la medición periódica de la totalidad de los indicadores.	
Se ha revisado la pertinencia de los indicadores para evaluar la gestión de los procesos?	Los indicadores documentados en las caracterizaciones obedecen a las necesidades identificadas por los líderes de los procesos para evaluar la gestión.	
Se ha realizado la evaluación de los indicadores teniendo en cuenta la oportunidad, finalidad, claridad, practicidad, confiabilidad, entre otros aspectos con el fin de mejorar su aplicación y utilidad?	Se hizo revisión y ajuste de las caracterizaciones de los procesos en 2011, las cuales contienen los indicadores de gestión respectivos.	
La evaluación de los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos?	No se cuenta con evidencias del registro del cálculo de todos los indicadores definidos en las caracterizaciones de los procesos.	
La información reportada por los indicadores ha facilitado la toma de decisiones?	Solo los indadores que miden el cumplimiento de metas (eficacia) en cuanto a cobertura de visitas a establecimientos y cumplimiento de normas sanitarias se miden periódicamente.	
La información reportada por los indicadores ha permitido la generación de acciones tanto preventivas como correctivas?	Sólo las acciones relacionadas con la gestión (cumplimiento de metas), pero no en la totalidad de los indicadores. Además estas acciones no son registradas en el formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	
El manual de procedimientos (operaciones) de la entidad fue diseñado, construido, adoptado y divulgado a partir de la recopilación e integración de la información que regula las acciones de la entidad?	Sí, aunque se requiere fortalecer el proceso de divulgación de los diferentes documentos que lo componen.	
El manual de procedimientos u operaciones es de fácil acceso para todos los servidores de la entidad?	Persisten debilidades en las actividades de difusión. Aunque se ha diseñado un aplicativo que se aloja en la página web de la institución para su consulta y que está en proceso de actualización.	
El manual de procedimientos u operaciones es utilizado como herramienta de consulta?	No todos los servidores tienen acceso a los documentos del SGC y MECI, y no se hace distribución de copias controladas de los documentos acorde a los requerimientos de los usuarios en todos los procesos.	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Se ha actualizado el manual de procedimientos u operaciones cuando se presentan cambios en la operación de la entidad?	Sí, en 2011 se revisaron y ajustaron los documentos del SGC y MECI, y se continúa ajustando y actualizando acorde a las necesidades.	
SUBSISTEMA : CONTROL DE GESTIÓN		
COMPONENTE INFORMACIÓN		Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Preguntas	OBSERVACIONES	
La entidad tiene identificadas las fuentes externas de información y los mecanismos para su administración y manejo?	Si, están documentadas las matrices de información y comunicaciones en los diferentes procesos.	
Se clasifica la información teniendo en cuenta las necesidades de operación de la entidad?	Sí, se cuenta con ventanilla única para el recibo y despacho de correspondencia. Se actualiza y analiza la información pertinente a cada proceso.	
Se revisa el procedimiento de recepción y análisis de la información que soporta su operación?	Se actualiza y analiza la información pertinente a cada proceso.	
El análisis de la información recibida de la ciudadanía y partes interesadas ha sido utilizada para para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio?	Sí se cuenta con procedimientos para atención de PQR, se analiza y se hace seguimiento a las PQR radicadas en la entidad, la información proveniente de partes interesadas es tenida en cuenta para mejorar aspectos del servicio.	
La entidad tiene identificados los mecanismos para la administración de la información que se origina y procesa en su interior?	Sí, se cuenta con ventanilla única, la información generada en los diferentes procesos es administrada en aplicativos acorde a los requerimientos específicos (información financiera, contable, actividades misionales, etc).	
Conoce y tiene en cuenta para sus procesos de atención a la ciudadanía los lineamientos establecidos en la Ley 962 de 2005 (Antitrámites)?	Sí, los trámites en su mayoría tienen relación con aspectos misionales y están regulados por ordenanzas departamentales. Se han alojado en la página web los requisitos y formatos para facilitar el inicio de trámites por parte de la ciudadanía.	
Las tablas de retención documental se mantienen actualizadas de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000?	Sí, se revisan y ajustan TRD acorde a las necesidades de los procesos y la ley de archivos.	
La información proveniente de las fuentes internas (manuales, informes, actas, actos administrativos) es utilizada como insumo para el desarrollo de los procesos?	Sí.	
La entidad cuenta con mecanismos de verificación para garantizar la oportunidad de la información?	Sí, existen controles en ventanilla única y se observan los términos para responder PQR, entre otros.	
Las Tablas de Retención Documental (T.R.D.) han contribuido a la mejora en el desarrollo de los procesos, (Ley 594 de 2000)?	Sí, contribuyen a un mejor control de la información.	
La realimentación del cliente interno ha contribuido para la mejora de los procesos?	Sí, en la medida en que se requiere por parte de los servidores de la institución se ajustan y actualizan los documentos del SGC y MECI.	
La entidad cuenta con un mecanismo organizado o sistematizado para la captura, procesamiento, administración y distribución de la información?	Sí, se cuenta con control de la correspondencia y ventanilla única.	
Se ha realizado actualización y/o mantenimiento a los sistemas de información de la entidad?	Se cuenta con una oficina de sistemas que realiza actividades de mantenimiento y soporte técnico.	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Se verifica la oportunidad y veracidad de la información reportada a los diferentes sistemas gubernamentales de información?	Sí, se revisan los informes y soportes respectivos antes de su rendición a los órganos de control.	
Las herramientas o instrumentos tecnológicos utilizados por la entidad han garantizado la integridad de la información?	Sí, aunque se requiere mejorar los controles de los aplicativos.	
Los sistemas de información utilizados facilitan la generación de información y su presentación de manera clara y comprensible para la ciudadanía y partes interesadas?	Sí, con base en la información generada en los aplicativos se presentan los distintos informes requeridos.	
SUBSISTEMA : CONTROL DE GESTIÓN		
COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA		Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Preguntas	OBSERVACIONES	
La entidad ha definido la política y el plan de comunicaciones?	Al primero de noviembre de 2012 se entregará el documento final de las políticas de comunicaciones y el plan estratégico de comunicaciones de la entidad. En reunión con el Asesor de Control Interno, con el líder del Proceso de Sistemas de Comunicación y con la Directiva de la unidad, se entregó y expuso el borrador de dichos documentos. Ya se encuentra aprobada la caracterización del proceso de comunicación, los indicadores. Basados en el diagnóstico del componente de comunicación pública elaborado por la oficina de Control Interno, se proyectaron las acciones correctivas frente a las debilidades de este componente.	
Están definidos claramente los canales de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores?	Esta información está claramente descrita en el plan de comunicaciones descrito anteriormente	
Se cuentan con mecanismos de seguimiento y evaluación al funcionamiento de los canales de comunicación internos?	Mensualmente el personal de comunicaciones se reúne con la Directora General para verificar y evaluar el cumplimiento de las acciones de comunicación internas	
Se ha revisado el plan de comunicación y de ser necesario se efectuaron los ajustes pertinentes?	A partir de la fecha de entrar en vigencia el plan de comunicación se evaluará y se harán los ajustes pertinentes	
El plan de comunicaciones ha facilitado el flujo de información en la entidad tanto descendente, ascendente y transversal, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	A la fecha se está cumpliendo con un plan de acción que facilita la circulación de la información en todas las áreas de la entidad	
La entidad facilita la divulgación de la información y la participación ciudadana?	Sí, la entidad divulga información sobre su gestión a través de mecanismos como página web, informes de gestión, se convoca y promueve la participación ciudadana.	
La información disponible para el ciudadano y partes interesadas (Leyes, decretos, actos administrativos o documentos de interés general) se ha mantenido actualizada?	Sí, se ha actualizado el normograma institucional y se aloja en la página web de la entidad.	
Los formularios oficiales publicados a través de medios tecnológicos o electrónicos se encuentran actualizados?	Sí, se actualizan según las necesidades y cambios normativos.	
La Rendición de cuentas ha contribuido a aumentar la participación y reconocimiento por parte de la ciudadanía?	Sí, se mejora la percepción con relación a los diferentes servicios que presta la entidad.	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
La entidad cuenta con los canales de comunicación internos y externos para socializar la información generada?	Sí, se cuenta con pagina web y cartelera institucionales, página web e informativos institucionales de la gobernación en donde se divulga la información de interés para la ciudadanía, al igual que se hace uso de los medios de comunicación masiva.	
La entidad verifica la funcionalidad de sus canales de comunicación (pagina web, cartelera, edictos, perifoneo, entre otros) para garantizar su efectividad?	Sí, aunque se requiere garantizar una actualización permanente de estos medios.	
Se revisa y actualiza de ser necesario los métodos, recursos e instrumentos utilizados para la divulgación de la información?	Sí, aunque se requiere garantizar una actualización permanente de estos medios.	
La entidad cuenta con un área de atención al usuario que facilite el acceso a la información sobre los servicios que ofrecen?	Aunque no se cuenta con un área de atención al usuario propiamente dicha, existe una persona responsable del área de peticiones, quejas y reclamos. Está pendiente de asignar un profesional para liderar el proceso de mercadeo	
Las herramientas o instrumentos tecnológicos utilizados por la entidad han garantizado a los ciudadanos y partes interesadas el facil acceso para la obtención de los servicios ofrecidos (Ley 962 de 2005)?	Sí, la información sobres trámites se encuentra alojada en la página web para agilizar su ejecución.	

SUBSISTEMA : CONTROL DE EVALUACIÓN

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN		Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Preguntas	OBSERVACIONES	
La entidad cuenta con mecanismos de verificación y evaluación con el fin de determinar la efectividad del Control Interno?	Se tiene documentado y aprobado el procedimiento de seguimiento a los procesos y el procedimiento de auditorías internas.	
Se han realizado mediciones del Sistema de Control Interno con las herramientas diseñadas para tal fin?	Se está ejecutando el plan de auditorías para la vigencia 2012	
Se han generado acciones correctivas, preventivas y de mejora producto de las mediciones del Sistema de Control Interno?	Como resultado de las auditorías realizadas a las subseces Cali y Tuluá se han determinado un número de acciones correctivas, preventivas y de mejoras producto de estas.	
Las acciones de mejora producto de la autoevaluación del control han fortalecido el funcionamiento de control interno y el conocimiento sobre el mismo por parte de los funcionarios?	No se tienen evidencias de registros y seguimientos de acciones de mejora formulados por los líderes de los procesos o de funcionarios que ejecutan actividades en los procesos.	
La entidad tiene definidos los mecanismos de verificación y evaluación por parte de los líderes de proceso para determinar el cumplimiento de la gestión institucional?	Sí, se generan pautas para la generación y presentación de informes de la gestión en los procesos misionales en forma trimestral.	
La entidad ha tomado decisiones con base en la evaluación a la gestión realizada por los responsables del proceso?	Sí, se establecen compromisos para el cumplimiento de las metas que presentan bajos niveles desempeño.	
La autoevaluación de la gestión (indicadores) ha permitido monitorear el cumplimiento de los objetivos del proceso?	Sí, se han medido los indicadores de gestión a través de las evaluaciones trimestrales por proceso y por subsece, faltando medir el impacto (indicador de resultado)	
Se ha realizado seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora producto de la autoevaluación de la gestión?	Trimestramente se han realizado evaluaciones de seguimiento a las acciones preventivas, de mejora y correctivas determinadas por e no cumplimiento de las metas de gestión. Se cuentan con actas de esta evaluación.	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Las acciones de mejora producto de la autoevaluación de la gestión han fortalecido el cumplimiento de metas?	Para tener todos los procesos bien definidos un plan de acción para autoevaluar la gestión de las actividades, los procesos misionales tienen un POA y una macro y micro programación para autoevaluar el cumplimiento de la gestión. La Gestión de Talento Humano está trabajando con las mejoras producto de la autoevaluación de la gestión.	
SUBSISTEMA : CONTROL DE EVALUACION		
COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Preguntas	OBSERVACIONES	
La Oficina de Control interno o quien haga sus veces realiza seguimientos al Sistema de Control interno para determinar su efectividad?	Sí, se hacen auditorías y seguimientos a los procesos, aunque se deben fortalecer estas actividades y deben incluir ciclos completos a los diferentes proceso institucionales.	
La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces realizó evaluaciones parciales al Sistema de Control Interno para tener insumos al momento de elaborar el Informe Ejecutivo Anual?	Si se han realizado las evaluaciones en cumplimiento ley 1474 de 2011.	
La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces coordina con los líderes de los procesos la autoevaluación del control como insumo del Informe Ejecutivo Anual?	En conjunto con los líderes de procesos se diligencia la autoevaluación del control como un insumo vital para el informe ejecutivo anual	
Los resultados del Informe Ejecutivo Anual fueron presentados a la alta dirección?	Sí, antes de su envío al DAFP es revisada por la alta dirección y se envía con su aval a través de aplicativo respectivo	
Se han tomado decisiones con base en los resultados de la medición del sistema de control interno?	Se han realizado ajustes y actualizaciones del sistema de control interno. Aunque no se registran las acciones correctivas o preventivas en los formatos establecidos para su implementación y seguimiento.	
La entidad cuenta con un Programa Anual de Auditoría aprobado?	Sí, aunque debe verificarse su ejecución, incluyendo los dos sistemas integrados (SGC y MECI)	
Se ha dado cumplimiento en su totalidad al programa anual de auditorías?	Se está ejecutando el plan de auditorías, el cual se va ajustando de acuerdo a las situaciones adversas que se presentan, las cuales no impiden la ejecución de las actividades.	
Las auditorias se desarrollan de acuerdo al procedimiento documentado?	Sí, aunque sólo se han hecho auditorías de calidad en 2008 y 2011, los seguimientos y monitoreos realizados por la OCI observan el procedimiento documentado.	
Dicho procedimiento incluye: la verificación al cumplimiento de los objetivos de la entidad y la normatividad que la regula; la verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y del manejo de recursos; y la evidencia documental como soporte fundamental para su desarrollo?	Sí, el procedimiento de auditoría interna de calidad y el de seguimiento a los procesos incluyen todos estos aspectos, ya que se hace con base en la documentación aprobada en cada proceso.	
Se han tomado acciones con base en los resultados de los informes de las auditorias de gestión?	Sí, se han formulado los planes de mejoramiento con base en los informes de las auditorías, en los años en los que se han realizado.	
Se realiza el seguimiento correspondiente para verificar el logro y efectividad de las acciones correctivas o preventivas establecidas?	Sí, aunque generalmente esta labor la hace la OCI, se requiere el apoyo por parte de los auditores internos para hacer el seguimiento y cierre efectivo de las acciones definidas con base en el procedimiento documentado.	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Dentro del Programa Anual se Incluye el desarrollo de auditorías de calidad?	Sí, el procedimiento documentado contempla que se pueden auditar en forma integrada el SGC (NTC GP 1000), Sistema de Control Interno (MECI 1000) e ISO 17025 (para el laboratorio ambiental)	
SUBSISTEMA : CONTROL DE EVALUACIÓN		Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO		
Preguntas	OBSERVACIONES	
La entidad cuenta con un Plan de Mejoramiento Institucional que da respuesta a las observaciones de los organismos de control y a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces?	El plan de mejoramiento institucional contiene los hallazgos y acciones con relación a las auditorías practicadas por la contraloría dptal, es recomendable formular un plan que contenga éstas y las demás auditorías practicadas en los diferentes procesos (SGC y MECI)	
Las estrategias planteadas han sido efectivas para hacer frente a los hallazgos encontrados por los organismos de control respectivos?	Con base en los resultados del informe de auditoría del órgano de control se plantean las acciones correctivas con base en la metodología de la contraloría. Es recomendable dar tratamiento a los hallazgos determinados por el órgano con base en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas de mejora para garantizar mayor efectividad de las acciones planteadas.	
Las acciones de mejora planteadas son pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	Sí, cuando se formulan los planes de mejoramiento producto de auditorías externas o internas se tiene en cuenta su utilidad para el cumplimiento de estos objetivos.	
El cumplimiento de los planes de mejoramiento ha contribuido al feneamiento de la cuenta o a mejorar la calificación obtenida por parte de los organismos de control?	Sí, aunque en algunos casos se presentan requerimientos por parte del órgano de control para garantizar el cumplimiento para el feneamiento de la cuenta.	
Se han evidenciado mejoras en los procesos auditados, como consecuencia de los planes de mejoramiento ejecutados?	Sí, en la medida en que se han implementado las acciones correctivas, preventivas y de mejora; aunque se requiere el fomento de un mayor compromiso en la implementación de los planes, su seguimiento y evaluación.	
Los Planes de Mejoramiento por proceso de la entidad están debidamente definidos?	Sí, Aunque se han cerrado todas las acciones definidas en los planes de mejoramiento producto de auditorías internas a los diferentes procesos, en el momento no se ha ejecutado el programa de auditorías 2012	
Los responsables de los procesos han realizado seguimientos programados a los planes de mejoramiento?	Aunque en el momento no se tienen planes de mejoramiento por procesos ya que no se ha ejecutado el programa anual de auditorías 2012. También se requiere mayor compromiso en el seguimiento por parte de los auditados y el equipo auditor.	
El plan de mejoramiento por procesos cuenta con acciones que responden a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno?	En la medida en que se incluyen elementos MECI auditar se evalúan aspectos de control interno, y la OCI participa en el seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos.	

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
Se han realizado planes de mejoramiento con base en los informes de la evaluación a la gestión?	Existen planes de mejoramiento presentados a los entes de control, planes de mejoramiento resultado de los seguimientos y monitoreos realizados por Control Interno	
Se evalúa la eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos?	En la medida en que se hace seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento cuando se han hecho auditorías internas, aunque se presentan retrasos en el cumplimiento de los planes.	
El modelo de operación por procesos se ha fortalecido debido a las acciones de mejora de los planes de mejoramiento por procesos	En la medida en que se ha dado cumplimiento a los planes de mejoramiento y se ha verificado su eficacia.	
Los planes de mejoramiento por proceso guardan coherencia con el desarrollo de las estrategias de mejoramiento institucional?	Sí, se ha procurado que las acciones de los planes de mejoramiento por procesos contribuyan a las estrategias de mejoramiento institucional.	
Los Planes de Mejoramiento Individual de la entidad se encuentran establecidos de acuerdo al desempeño de los servidores públicos, con relación a las funciones y competencias de cada empleo?	La oficina de talento humano cuenta con evidencias de formulación de planes de mejoramiento individual con base en la evaluación del desempeño de los empleados de carrera administrativa; al igual que para los empleados en provisionalidad.	
Los jefes han realizado seguimiento programado a los planes de mejoramiento de los servidores a su cargo?	La oficina de talento humano cuenta con evidencias de formulación de planes de mejoramiento individual con base en la evaluación del desempeño de los empleados de carrera administrativa; al igual que para los empleados en provisionalidad.	
Los jefes han verificado que las acciones contempladas en los planes de mejoramiento individual son las adecuadas para minimizar o eliminar las desviaciones encontradas?	La oficina de talento humano cuenta con evidencias de formulación de planes de mejoramiento individual con base en la evaluación del desempeño de los empleados de carrera administrativa; al igual que para los empleados en provisionalidad.	
Se evidencia una mejora en el desempeño de los servidores producto del Plan de Mejoramiento Individual?	La oficina de talento humano cuenta con evidencias de formulación de planes de mejoramiento individual con base en la evaluación del desempeño de los empleados de carrera administrativa; al igual que para los empleados en provisionalidad.	

ENCUESTA CALIDAD

Preguntas complementarias a la implementación del sistema de gestión de la Calidad (Respondidas por entidades que se encuentran dentro del alcance de la ley 872 de 2003 -NTGP 1000:2009)

Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012

Preguntas	OBSERVACIONES	
¿Se han determinado los registros pertinentes para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad que apoye la operación eficaz y eficiente de la entidad?	Sí, se cuenta con la documentación obligatorio del SGC y MECI	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Se utilizan criterios y métodos que garanticen que los procesos y su control sean eficaces?	Sí, todos los procesos cuentan con caracterizaciones, controles, indicadores, entre otros que apuntan a la eficacia de éstos.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Disponen de recursos necesarios, así como de información que se utilice para apoyar a la operación y el seguimiento de los procesos?	Sí, aunque existen algunas dificultades para garantizar que todos los procesos cuenten con los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
¿Se implantan las acciones necesarias para lograr resultados planificados y la mejora continua de los procesos?	Sí, aunque se requiere fortalecer las acciones que garanticen la mejora continua.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Se mantiene actualizado un Manual de la Calidad y éste ha permitido el desempeño eficaz por parte de los servidores en cuanto al cumplimiento de los procedimientos documentados?	Sí, aunque se requiere la difusión del manual de calidad y de los procedimientos documentados.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la entidad, evitando los reprocesos y la reducción del producto no conforme?	Sí, aunque se requiere hacer mayor difusión de los procedimientos documentados y seguimiento a su implementación en cada actividad.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿El control de los registros en la entidad ha facilitado su identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición?	Sí, se cuenta con ventanilla única archivos de gestión y central en la entidad. Aunque se requiere el fortalecimiento del proceso de gestión documental en cuanto a espacios físicos, equipos e insumos para mejorar la organización de los archivos.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿La alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?	Sí, aunque se requiere mayor énfasis en la importancia del SGC de parte del nivel directivo hacia los diferentes niveles de la gestión institucional.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la entidad está acorde con los objetivos institucionales?	Sí, la política de calidad apunta al cumplimiento de la misión institucional.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad?	Sí, se estableció este compromiso en la política de calidad.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿Son los objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad?	Sí, los objetivos de calidad de la entidad desarrollan la política de calidad y cuentan indicadores para su medición.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿Existe un responsable de calidad dependiente de la alta Dirección?	Sí, la alta dirección ha asignado el responsable de calidad, el cual corresponde al Subdirector Administrativo.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la entidad?	Sí, aunque el enfoque se basa exclusivamente en el cumplimiento de metas misionales. Se recomienda un seguimiento sistemático a la operación en todos los procesos.	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿La alta Dirección mantiene registro de las revisiones?	Sólo se cuenta con evidencias de revisiones por la dirección para 2008.	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿La alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad?	Sí, cada empleo tiene definidas sus funciones.	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Impulsa y apoya la dirección actividades de mejora dentro de la entidad, con clientes, proveedores y otras entidades externas?	No se cuenta con evidencias de la realización de actividades de mejora que incluyan clientes, proveedores y entidades externas.	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar su eficacia?	Sí, aunque es requiere el fortalecimiento del sistema mediante la determinación y asignación de recursos.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
¿El personal de la organización tiene las competencias necesarias para la prestación del servicio?	Sí, aunque los contratistas que prestan sus servicios a la entidad presentan algunas falencias al respecto y se requiere mejorar continuamente las competencias del personal.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Se realizan planes para el personal (ingreso, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?	Se cuenta con planes de bienestar social, capacitación. No se tienen planes de ingreso.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Tiene el personal directivo las competencias necesarias para liderar?		Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿El Sistema de Gestión de la Calidad ha generado el compromiso por parte de los servidores en cuanto al uso de sus habilidades para el beneficio de la entidad?	Sí, aunque se requiere fortalecer este aspecto del compromiso para el mejoramiento de la entidad.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Es la infraestructura de la entidad adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?	Se presentan algunas falencias de infraestructura para operación de la entidad, sobre todo a nivel de las subsedes.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Cuenta la entidad con el espacio de trabajo, los equipos y servicios de apoyo necesarios para la prestación del servicio?	Se presentan algunas falencias de infraestructura para operación de la entidad, los espacios de trabajo, los equipos e insumos.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?	Se presentan algunas falencias de infraestructura para operación de la entidad, sobre todo a nivel de las subsedes, entre otros.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto y/o prestación del servicio?	Sí, aunque se requiere mejorar aspectos de la planeación institucional.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Se tienen identificados los requisitos de los clientes tanto los especificados por ellos como los no especificados, así como los requisitos legales y reglamentarios?	Sí, las caracterizaciones determinan los requisitos del cliente y las normas legales aplicables.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Existe comunicación clara, abierta y coherente con los clientes?	Sí, aunque se requiere mejorar los canales y mecanismos de comunicación con los clientes.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Existen mecanismos que permitan tratar las quejas de los clientes?	Sí, se cuenta con procedimientos y herramientas para el tratamiento de las quejas de los clientes.	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿La entidad planifica y controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio?	La entidad no diseña productos o servicios.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿Se llevan a cabo adecuadamente las revisiones, verificaciones y validaciones de las etapas del diseño y desarrollo para el producto y/o servicio?	La entidad no diseña productos o servicios.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿Los resultados del diseño y desarrollo son comparados con la información de entrada, garantizando el cumplimiento del proceso y del producto y/o servicio?	La entidad no diseña productos o servicios.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La entidad evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?	Los procedimientos de selección de proveedores obedecen a los criterios establecidos en las normas de contratación estatal (Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes)	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿Se mantienen registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?	Los procedimientos de selección de proveedores obedecen a los criterios establecidos en las normas de contratación estatal (Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes)	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
¿Los mecanismos establecidos en el proceso de compra, su evaluación y control han permitido a la entidad garantizar la calidad de los productos comprados?	Los procedimientos de selección de proveedores obedecen a los criterios establecidos en las normas de contratación estatal (Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes)	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿Se documenta la verificación del producto y/o servicios prestados?	Los procedimientos de selección de proveedores obedecen a los criterios establecidos en las normas de contratación estatal (Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes)	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La trazabilidad del producto y/o servicio le han permitido a la entidad recopilar datos que pueden utilizarse para la mejora?	Se tienen identificados los controles para garantizar que los servicios ofertados por la UES cumplan los requisitos establecidos; aunque se requiere hacer seguimiento a la implementación y efectividad de los controles.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿La entidad lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?	Los bienes de propiedad del cliente, obedecen a comodatos entre la UES Valle y otras entidades.	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?	Aunque están documentados los procedimientos para la realización de auditorías internas de calidad y de seguimiento a los procesos, se requiere hacer mayor difusión e implementación, al igual la realización de los ciclos de auditorías internas de calidad a todos los procesos (mínimo una por año)	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Se realiza seguimiento a la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio?	Aunque se han implementado los procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos, y de satisfacción del cliente, aún se requiere fortalecer la aplicación y seguimiento de éstos. Sólo se vienen registrando hasta el momento las quejas de tipo sanitarias.	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿Se tienen definidos, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y los requisitos que se tienen en cuenta para la realización de las auditorías?	Sí, la entidad tiene documentado el procedimiento; aunque se debe hacer seguimiento a su implementación y la realización de las auditorías internas de calidad.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿Se identifican y controlan los servicios no conformes?	Aunque se cuenta con el procedimiento de producto y/o servicio no conforme, no se cuenta con evidencias de la identificación de servicios no conformes.	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿Están registrados los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?	Se cuenta con el procedimiento de producto y/o servicio no conforme debidamente documentado.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La auditoría interna ha permitido el desarrollo inmediato de acciones encaminadas a la eliminación de las no conformidades a través de un análisis de causas?	Aunque se tiene documentado el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora que incluye un análisis de causas; no aplica el procedimiento en la forma establecida por éste (ciclos de auditorías mínimo uno por año)	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?	Los documentos aprobados en el sistema de gestión proveen las herramientas para realizar acciones de mejora continua, aunque hace falta mayor difusión.	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector

Preguntas	OBSERVACIONES	Evaluación definitiva 2do Cuatrim. 2012
¿Se analizan los datos de los proveedores, así como las características y tendencias de los procesos y servicios?	La selección de proveedores en la UES Valle siempre debe hacerse con base en las normas de contratación vigentes. No se tienen análisis de los proveedores en cuanto a características y tendencias de los procesos y servicios.	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿Existe un procedimiento para tratar las acciones correctivas?	Aunque se tiene documentado el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora que incluye un análisis de causas; no aplica el procedimiento en la forma establecida por éste (ciclos de auditorías mínimo uno por año)	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿Existe un procedimiento para definir las acciones preventivas?	Aunque se tiene documentado el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora que incluye un análisis de causas; no aplica el procedimiento en la forma establecida por éste (ciclos de auditorías mínimo uno por año)	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿La autoridad y responsabilidad establecida para informar sobre no conformidades en cualquier etapa del proceso ha permitido su detección oportuna?	Aunque se cuenta con el procedimiento de producto y/o servicio no conforme, no se cuenta con evidencias de la identificación de servicios no conformes.	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿Se determinan las no conformidades y sus causas?	Aunque se tiene documentado el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora que incluye un análisis de causas; no aplica el procedimiento en la forma establecida por éste (ciclos de auditorías mínimo uno por año)	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿Se recopilan y analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras?	Aunque se tiene documento el procedimiento de revisión por la dirección; no se han realizado ciclos de auditorías internas de calidad en los tres años.	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
¿El análisis de datos obtenidos ha permitido la evaluación del desempeño frente a los planes, objetivos y metas y la identificación de áreas de mejora?	Sólo se realizan seguimientos al desempeño y cumplimiento de la gestión en forma trimestral; pero se presentan en el seguimiento y evaluación de la totalidad de los procesos y el impacto de los planes, objetivos y metas.	Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)

ÁLVARO PLAZA VARGAS

Asesor de Control Interno

