| República de Colombia<br>Gobernación de Santander | INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO | ES-SIG-RG-19 |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | 4 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 21/03/2017 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

| CÓDIGO AUDITORÍA | 001 -2020 |
|---|---|

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | • Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007.<br>• Verificar la eficacia de las mejoras implementadas en el componente de calidad del Sistema de Gestión.<br>• Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión integrado.<br>• Identificar oportunidades de mejora en el sistema integrado de gestión. |

| | |
|---|---|
| **ALCANCE** | Auditar las actividades correspondientes a los procesos estratégicos, misionales, de evaluación y de apoyo, que se desarrollan en la Gobernación de Santander.<br>**MISIONALES**: Desarrollo Sostenible y Competitivo, Seguridad y Convivencia, Salud y Seguridad Social, Gestión Educativa.<br>**ESTRATÉGICOS**: Sistemas Integrados de Gestión, Atención al Ciudadano, Planeación Estratégica.<br>**EVALUACIÓN**: Control y Evaluación.<br>**APOYO:** Jurídica y Contratación, Gestión Financiera, Administración Institucional, Tecnologías de la información y comunicación. |

| | |
|---|---|
| **CRITERIOS** | Manual del Sistema Integrado de Gestión, Políticas y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, documentos establecidos en los procesos, Programas HSEQ, requisitos Legales y Reglamentarios aplicables, así como los establecidos en la Normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007.<br>Decreto 1499 de 2017 Modelo integrado de planeación y Gestión MIPG para los procesos que aplique |

| | |
|---|---|
| **PROCESO** | **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL- GESTION DOCUMENTAL** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA DE LA AUDITORÍA** | 16/10/2020 | **FECHA DEL INFORME** | 27/10/2020 |

| | |
|---|---|
| **AUDITADOS** | **Grupo de Gestión Documental:**<br>Ingeniera Mercedes Martínez Correa y Funcionarios de la Dependencia |

| | |
|---|---|
| AUDITOR LÍDER | MÓNICA LILIANA BARBOSA MARTÍNEZ |
| AUDITORES APOYO | SOL JANNETH BLANCO PORTILLA |

## FORTALEZAS

1. Se evidencia compromiso por parte del equipo y de la Coordinadora de la Oficina de Gestión Documental en el proceso de auditoría, con el cumplimiento y la atención durante las entrevistas realizadas para el fin.

2. La líder del proceso se interesa en fortalecer el equipo de trabajo, destaca el compromiso de todas las partes interesadas en el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, y se demuestra atento a todas las recomendaciones hechas para la mejora continua del proceso.

3. El personal de planta cuenta con todas las competencias laborales y comportamentales, que garantizan el cumplimiento de las labores designadas y de las metas propuestas.

4. Se designó a un equipo de funcionarios para realizar seguimiento a las oportunidades de mejora y no conformidades de las auditorías de la vigencia anterior, lo cual evidencia el compromiso e interés de la alta dirección con el proceso de auditoría.

5. El equipo de trabajo reconoce la importancia de una adecuada participación en los procesos de auditoria y las observaciones y recomendaciones entregadas, no solo para el mantenimiento del SIG, si no como estrategia para mejorar los desempeños individuales y de equipo de trabajo.

6. Se denota el compromiso del equipo de trabajo en la mejora continua, innovando con herramientas informáticas en el seguimiento y la trazabilidad de las actividades propias de la oficina.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Existen fallas en el desempeño del personal contratista, para participar y capacitarse en los temas del SIG (Calidad, SST, y Gestión Ambiental); no se ven fortalecidas las acciones por parte de las oficinas encargadas del proceso de inducción.

2. Se debe seguir gestionando el traslado total de las dependencias de la Oficina, debido al riesgo por las instalaciones locativas, donde se ejercen las labores en la actualidad.

3. Elaborar un plan o cronograma de capacitaciones en el tema de Implementación y actualización de las Tablas de Retención Documental, con el fin de aumentar la cobertura, y no depender de la demanda de la actividad.

| NO CONFORMIDADES | | |
|---|---|---|
| **No.** | **Requisito relacionado:** | Numeral 8 NTC-ISO 9001:2015 OPERACIÓN<br>Numeral 8.1 NTC-ISO 9001:2015 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAS |
| | **Detalles de No conformidad:**<br><br>La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos de la producción de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:<br>e. La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:<br>1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.<br>2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.<br><br>El control en la ejecución de los procedimientos, no se ha llevado a cabo de forma oportuna, teniendo en cuenta que algunos de ellos incluyen actividades y documentos que no se ejecutan o no se han elaborado hasta el momento de la Auditoria. | |
| **No.** | **Requisito relacionado:** | Numeral 4.4 NTC-ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS |
| | **Detalles de No conformidad:**<br><br>4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.<br><br>h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.<br><br>Durante la evaluación de los informes de auditoría precedentes, se observó la falta de seguimiento, y la reincidencia de oportunidades de mejora. El formato Solicitud de Certificado de Estudios, no fue parametrizado, a pesar la solicitud realizada hace un año. | |

| RESULTADOS DE LA AUDITORIA | | |
|---|---|---|
| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES DE MEJORA | NO CONFORMIDADES |
| 6 | 3 | 2 |

| CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión | Si | X | No | |
| Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. | Si | X | No | |

1. Durante el proceso de Auditoría se observó la madurez del Sistema Integrado de Gestión en la fluidez del proceso, y la preparación del personal operativo y Directivo, para una óptima ejecución y cumplimiento del programa.
2. Se debe realizar una inducción integral, con el fin de vincular al SIG, especialmente a los contratistas, a través de la retroalimentación y evaluación del proceso.

| Firma del auditor líder: | Firma del Auditado: |
|---|---|
| | |