

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>			
<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b>			
<b>1.2. SITIO WEB: <a href="http://www.santander.gov.co">www.santander.gov.co</a></b>			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Calle 37 nro. 10-30 Bucaramanga, Santander, Colombia.			
Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
N/A	Calle 45 No. 11-52	B/manga, Santander, Colombia.	Salud y seguridad social.
N/A	Carrera 25 No. 34 -73	B/manga, Santander, Colombia.	Desarrollo sostenible y competitivo.
N/A	Calle 48 No. 27 A - 48	B/manga, Santander, Colombia.	Tecnologías de información y comunicación.
N/A	Calle 52 # 35-27	B/manga, Santander, Colombia.	Atención al ciudadano
N/A	Calle 5 No. 3-18	F/blanca, Santander, Colombia.	Seguridad ciudadana
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>			
Dirección, coordinación, asistencia técnica y administrativa, articulación y vigilancia en los sectores: salud, educación, seguridad y convivencia, desarrollo sostenible y competitivo del tejido social, cultural, turístico, empresarial, tecnológico, equipamiento e infraestructura, vivienda y ambiente en la Gobernación para el territorio de Santander.			
No aplicable el Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo (ISO 9001)			
Direction, coordination, technical and administrative assistance, integration and surveillance of the fields of: healthcare, education, security and harmonious coexistence, sustainable and competitive development of the social fabric, cultural, touristic, entrepreneurial, technological, equipment and infrastructure, housing and environment in the Government for the territory of Santander.			
<b>1.5. CÓDIGO IAF: 36</b>			
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N/A</b>			

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 45001:2018, NTC-ISO 14001:2015		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Cristhian Becerra	
Cargo:	Asesor de despacho de planeación	
Correo electrónico	sig@santander.gov.co ln.cbecerra@santander.gov.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación (Sedes) <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input checked="" type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	N/A
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-09-13	1.0
Auditoría remota	2021-09-27 al 30	10
Auditoría en sitio	2021-09-27 al 30	4.0
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	DIEGO ROMÁN	
Auditor	RENÉ FERNANDO MARTÍN	
Auditor	CARLOS RUEDA	
Auditor	OSCAR CAMARGO	
Auditor	PAULO CÉSAR VALENZUELA	
Auditor	JUAN DAVID AYALA GÓMEZ	
Auditor	DORIS ÁLVAREZ	

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>			
	<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>ISO 45001</b>
Código asignado por ICONTEC	SC 4317-1	SA-CER440097	OS-CER440096
Fecha de aprobación inicial	2006-12-15	2015-12-23	2015-12-23
Fecha de próximo vencimiento:	2021-12-22	2021-12-22	2021-03-06

## **2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

## **3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
Si  No  NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: Se auditaron todas las sedes permanentes de la compañía:  
Calle 45 No. 11-52 – fecha: 2021-09-29 y 30.  
Carrera 25 No. 34 -73 – fecha: 2021-09-29  
Calle 48 No. 27 A – 48 – fecha: 2021-09-28  
Calle 52 # 35-27 – fecha: 2021-09-27  
Calle 5 No. 3-18 – fecha: 2021-09-27

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?  
Si  No  NA

**Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo (ISO 9001):** Se excluye este requisito del sistema, dado que los requisitos legales establecen las condiciones para la prestación de los servicios de la Entidad.

**Numeral 8.4.1. b) y c) y numeral 8.4.2. a) Tipo y alcance del control (ISO 9001):** La organización no tiene procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:  
Si  No  NA

Nombre del Proyecto / Contrato:	2663585
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	ISO9001:2015 7. 1.3 - 7.1.5 - 8.1 - 8.5 - 8.6 - 8.7 ISO45001:2018: 6.1, .1, 6.1.3, 8.1, 8.2, 9.1, 10
Número de Contrato:	2663585
Entidad Contratante:	Gobernación de Santander
Localización:	Barrancabermeja Santander
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	N/A
% de participación y nombre de cada empresa participante	N/A
Nombre de contratista (ejecutor de obra).	CONYSER Ltda.
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Unión temporal MEGATECNICO 2021
Fecha de inicio del proyecto:	9 de agosto de 2021
Fecha de finalización del proyecto:	31 de diciembre de 2021

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

Objeto del contrato y descripción del contrato	Mejoramiento pavimentación y construcción de obras complementarias del tramo vial que va desde la vereda la ceiba hasta el monumento el obrero, corregimiento el centro, distrito especial, Barrancabermeja Santander.		
Actividades del alcance auditadas.	Dirección, coordinación, asistencia técnica y administrativa, articulación y vigilancia en los sectores: equipamiento e infraestructura.		
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	N/A		
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental	Remoto
			X

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No

Se amplía en todos los esquemas nuevas sedes permanentes asociadas a las siguientes direcciones:  
Calle 52 # 35-27, B/manga, Santander, Colombia.  
Calle 5 No. 3-18, F/blanca, Santander, Colombia.

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si  No  NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si  No

MARCO NORMATIVO GENERAL FUNCION PUBLICA

LEY 489 DE 1998 de 30 de diciembre de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

LEY 87 DE 1993 de 29 de noviembre de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

DECRETO NÚMERO 1499 del 11 septiembre de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?  
Si  No

En caso afirmativo, cuáles: Migración a la norma ISO 45001:2018, cambio de planeación estratégica, políticas del SIG y gestión del riesgo, mapa de riesgos, contexto.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?  
Si  No  NA

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?  
Si  No  N/A

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?  
Si  No   
Se reestructuró plan de auditoría por ampliación de sedes detectada en la planificación, y aumento de días auditor.

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?  
Si  No   
Se actualizan los requisitos asociados al nuevo esquema ISO 45001.

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?  
Si  No

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?  
Si  No  NA

Aplica por migración a ISO 45001 a puertas de terminar el tiempo de transición (30 de septiembre de 2021). Circular 323 del 2021-06-04.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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.

##### 4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

###### Aspectos que apoyan la conformidad de manera transversal del SIG en las 3 normas:

- La adaptación de metodologías para fortalecimiento de descripción del contexto, como por ejemplo la metodología PESTAL y la sistematización de la herramienta de gestión del riesgo, que favorece la estructuración de la planeación estratégica, la alineación de estrategias con la gestión del riesgo y oportunidades, y le evaluación del desempeño real de la organización.
- El entrenamiento sistemático de auditores internos en todos los esquemas aplicables al sistema de gestión, favoreciendo la generación de recursos importantes para el seguimiento, medición y monitoreo del desempeño del SGI.
- La disposición e implementación de la plataforma FOREST Sistema de Gestión de Procesos y Documentos, la cual se constituye en el eje central para el tratamiento de la información, así como de los procesos de comunicación entre la entidad y sus partes interesadas.
- El apoyo y soporte entregado por el MIGP implementado al interior de la entidad, al proporcionar la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, DAFP 2020 dirigida al proceso de actualización de las matrices de riesgos y oportunidades elaborados para los sistemas de gestión actualmente implementados.
- La cultura de disminución del uso de papel mediante el uso de herramientas informáticas porque demuestra el interés de la entidad por salvaguardar el medio ambiente.
- La sistematización de la documentación como herramienta de integración y control porque favorece la protección, recuperación y acceso de la información relevante para el cumplimiento de los objetivos de los procesos
- La importancia que ha tomado la SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO en el apoyo a la comunidad en la etapa de pandemia, que permitió ser más visible principalmente hacia las mujeres con la implementación de programas específicos que buscan generar espacios de acompañamiento social en las diversas problemáticas que deben afrontar.
- Los diferentes trabajos desarrollados por la OFICINA SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE para garantizar el apoyo a la comunidad con el otorgamiento de subsidios que mejoran la calidad de vida de los habitantes.
- La infraestructura establecida para garantizar la continuidad de la cadena frío para el almacenamiento de vacunas para atender el COVID gestionada por la OFICINA DIRECCION DE SALUD INTEGRAL
- Los diferentes mecanismos de acercamiento a la comunidad establecidos por la OFICINA SECRETARÍA DE DESARROLLO que impactan positivamente a la comunidad.
- La metodología establecida para el control de entrega de informes de supervisión de proyectos realizado por la OFICINA GRUPO DE CONTRATACION Y APOYO JURIDICO que permite garantizar el cumplimiento de los alcances de los contratos

###### Aspectos que apoyan la conformidad, particulares a ISO 9001

#### ATENCIÓN AL CIUDADANO.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- Reconocer el compromiso de los entrevistados con el cumplimiento de los indicadores del proceso y el interés en los temas aplicados al mejoramiento continuo del mismo ya que conocen a profundidad su ejecución y el buen manejo documental de acceso a los portales que la soportan.
- El cumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD al cumplir con marcada solvencia los tiempos máximos establecidos por la normativa institucional, para la debida atención de estas.
- El reconocimiento entregado a las secretarías de Vivienda, Planeación, TICS y Agricultura por realizar un trámite oportuno y a satisfacción de las PQRSD presentadas en sus dependencias.
- La toma de Acciones Correctivas para las PQRSD vencidas, de cada una de las secretarías, de manera que el análisis de la información pertinente y las acciones dirigidas se consolidan como fuente para el mejoramiento de las estadísticas presentadas, mediante la utilización de las herramientas proporcionadas por los sistemas de gestión implementados.
- Las altas calificaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción correspondientes al trimestre Abril, mayo, junio de 2021, con valores de 3.7/4.0 (92.50%), refleja la percepción de calidad, compromiso y seriedad la cual es reconocida por sus clientes, así como el compromiso de la entidad para consolidar al SGI implementado como una herramienta eficaz dirigida a garantizar su desempeño.

## **CONTRATACIÓN BIENES Y SERVICIOS**

- El acceso del plan anual de adquisiciones por parte de las partes interesadas, mediante el portal del sistema de contratación pública SECOP II, asegurando la participación de los interesados a procesos abiertos a todos aquellos que cumplan con los requerimientos mínimos exigidos para el aprovisionamiento de bienes y servicios de la entidad.
- El cumplimiento al 100% de los indicadores asignados al proceso de adquisición de bienes y servicios, soportados por la planificación de las actividades inherentes, así como el seguimiento a la ejecución de los contratos, garantizando el desempeño del proceso y el logro de los resultados previstos.
- La descripción al interior de los contratos, de los componentes ambientales y de SST, a ser tenidos en cuenta por los contratistas, asegurando la asignación de los requerimientos correspondientes de cada uno de los sistemas de gestión implementados, así como la integración de los sistemas al interior del proceso.

## **GESTIÓN DOCUMENTAL**

- El establecimiento y disposición de la Guía metodológica para la gestión del riesgo de la seguridad digital para ejecutar en el 2021, la cual constituye la base para el establecimiento del Documento soporte que describe la preservación digital de la documentación, como parte fundamental del fortalecimiento de la gestión al interior de dicho proceso a futuro.
- El acceso por Internet a las tablas de retención documental por cada secretaria, facilitando la ubicación de la documentación que se requiere consultar, así como la asignación del responsable de su control y preservación.
- El acompañamiento activo de los integrantes del proceso de gestión documental en la presente auditoría, cuya participación facilitó la consulta de la información y la presentación de las evidencias solicitada.

## **INSPECCIÓN Y VIGILANCIA EN EL SECTOR EDUCATIVO**

- La trazabilidad y la disposición de la información de soporte relacionada con la ejecución de las actividades contenidas en el Plan Operativo Anual de Inspección y Vigilancia- POAIV, cuya eficaz aplicación soporta la evidencia del desempeño de este.

## **CONTROL Y EVALUACIÓN**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



- Los criterios determinados para lograr la planificación de las auditorías internas, basado en el comportamiento de los procesos y resultados de desempeño, así como el tiempo de creación del proceso, contribuyen a la verificación de cumplimiento con mayor objetividad.
- La orientación de las auditorías basado en la gestión de riesgos, de manera que les permite generar resultados con información más a la prevención, promoviendo la identificación de las oportunidades de mejora por parte de los procesos de la entidad.
- La estructuración de documento “papel de trabajo revisión de contratos”, para la verificación de los contratos, donde se logra identificar la historia de la ejecución del contrato, esto les permite lograr orden a la revisión, así como todas las etapas que se han definido en todo el despliegue del contrato y todas las características necesarias para evaluar todas.
- La estructuración de la política de administración del riesgo, porque les ha permitido definir los roles y responsabilidades de la entidad frente a la gestión del riesgo, así mismo aplicar los lineamientos de control basado en las estrategias de líneas de defensa definidas por la entidad.

## **PROCESO SEGURIDAD CIUDADANA MT – DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO**

- Los programas desarrollados con el enfoque de lograr las metas de producto, Programa Gestión del cambio climático para un desarrollo bajo en carbono y resiliente al clima, Programa Prevención y mitigación del riesgo de desastres desde el sector Presidencia y Programa Ordenamiento ambiental territorial
- Los controles de ingreso a las instalaciones con los debidos cuidados que garantizan seguimiento de cumplimiento de los procedimientos.
- El incremento de personal para el proceso, fortaleciendo el recurso humano necesario para la prestación del servicio de gestión del riesgo. Logrando llegar a lugares más apartados del departamento, resolviendo a los municipios sus requerimientos.

## **PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO – OFICINA SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO**

- La ejecución del programa comparte lo que somos, que tiene como objetivo resaltar las capacidades artísticas de los ciudadanos del departamento, logrando fomentar las acciones de cultura, apoyando a más de 4600 artistas del departamento.
- Para fomentar el desarrollo turístico, se fomenta la articulación constante con los concejos municipales, para lograr desarrollar los proyectos planes que tengan los municipios en desarrollo de turismo con la orientación de cumplimiento del plan de desarrollo institucional.
- La construcción de las políticas públicas de turismo, con la participación de los actores privados y públicos, con el propósito de tener la bitácora de desarrollo turístico para el departamento.
- El programa de estímulos e incentivos motivarte, por becas departamentales a la creación artística de la comunidad en general en diversas modalidades.
- La inversión en infraestructura para fortalecer la red departamental de bibliotecas, para lograr aumentar la oferta cultural del departamento.
- La asistencia técnica virtual a las 97 bibliotecas del departamento, logrando documentarlas y actualizarlas para optimizar la oferta a la comunidad.
- La referencia realizada como ejemplo de turismo social en familia, a través de programas para llevar a la población a parques del departamento, de manera que les ha servido como aumento en la promoción turística y restablecimiento de las actividades turísticas.

## **PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO – OFICINA SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- La estructuración de las actividades del proceso a partir de la ejecución de programas enfocados a fortalecer el desarrollo agropecuario del departamento, con enfoque de vocación productiva, aportando a la competitividad y fortalecimiento de la comercialización de la producción agroindustrial de Santander.
- Las jornadas de bienestar que se han logrado a partir de las actividades del programa bienestar animal en el departamento.
- la formulación de la política pública departamental para el cuidado animal en articulación de los municipios del departamento, permitiendo que haya control en los animales de calle, control de la natalidad, prevención de enfermedades zoonóticas.
- La puesta en marcha del programa, Inclusión productiva de pequeños y medianos productores rurales, con el propósito de fortalecer la generación de ingresos sostenibles de los productores rurales del departamento de Santander, considerando los más afectados por el conflicto armado.

## **PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL – SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL**

- El modelo de red establecido para prestar el servicio de salud en los municipios del departamento, logrando reestructuración con base a necesidades de servicio en los diferentes hospitales del departamento.
- El acompañamiento realizado a las ESE que se encuentran en condiciones difíciles de orden financiero, para lograr apoyar al mejoramiento para lograr demostrar la capacidad de prestación del servicio de salud en los municipios.

## **GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN**

- La trazabilidad y el seguimiento, realizado a través de la plataforma GUANE JURÍDICO, que permite llevar el inventario y control de los procesos jurídicos.
- El conocimiento y control de los riesgos aplicables al proceso, porque permite mantener actualizadas las acciones para mitigación de estos.

## **PROCESO GESTIÓN EDUCATIVA**

- El convenio con ECOPETROL, ampliado a 80 instituciones para mejorar la infraestructura de los colegios en su región de influencia.
- La capacitación de más de 1000 docentes en el uso de herramientas virtuales y creación de contenidos virtuales, porque permite fortalecer la implementación de la educación con medios tecnológicos.
- Las estrategias emprendidas para el mejoramiento académico, porque llevó al Departamento de Santander a ocupar el primer puesto en las pruebas saber el año anterior.

## **PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL**

### **OFICINA DIRECCION DE DESARROLLO DE SERVICIOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL**

- La organización y trazabilidad de las auditorias de cumplimiento de participación social en salud, porque permite conocer claramente el avance en el cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos por los municipios.
- Los altos niveles de cobertura de aseguramiento en salud, porque muestra la gestión del departamento para garantizar la atención de los ciudadanos.

## **PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL MT – OFICINA DIRECCION DE PLANEACION Y MEJORAMIENTO EN SALUD**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- El software manejado donde se lleva el registro de los objetivos establecidos en el plan de desarrollo, los programas y planes de salud pública con los cuales se va a cumplir con dichos objetivos y el seguimiento y control a dichos planes y programas en forma trimestral.

## **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Los controles establecidos para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo, porque aseguran la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos.

## **GESTIÓN FINANCIERA**

- El Compromiso y empoderamiento del personal y su alta dirección en el mejoramiento del SGC y su continuidad.

## **GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL – OFICINA DIRECCION DE ADMINISTRACION Y CONTROL FINANCIERO**

- El orden y la facilidad en la recuperación de documentos que permite un adecuado seguimiento y aseguramiento de las evidencias del archivo laboral para cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

## **GESTIÓN EDUCATIVA – OFICINA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO**

- Los espacios de capacitación y formación del personal, porque permiten sostener los parámetros de desempeño del servicio y el control sobre los procesos del sistema de gestión integral.

## **GESTIÓN EDUCATIVA – OFICINA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

- El software manejado donde se lleva el registro de los resultados de los estudiantes de las diferentes instituciones educativas, garantizando el logro de los objetivos definidos en el plan de desarrollo departamental.

### **Aspectos que apoyan la conformidad, particulares a ISO 14001:**

- Las distintas campañas de sostenibilidad y sensibilización hacia la toma de conciencia para el cuidado del planeta tal como entrega de tapitas plásticas a fundación Sanar, campañas didácticas de capacitación para gestión de residuos aprovechables, la medición de la huella de carbono, la donación de alimentación para mascotas, el decreto para la prohibición del ingreso plástico no biodegradable de un solo uso, entre otros.
- Las oportunidades generadas para fortalecer la documentación del sistema de gestión ambiental, tal como el diagnóstico ambiental y sanitario de acopio departamental PAI de la secretaria de Salud y el manual del sistema de gestión ambiental, favoreciendo la planificación de estrategias y gestión de conocimiento de estas.

### **Aspectos que apoyan la conformidad, particulares a ISO 45001:**

- Las oportunidades y buenas prácticas lideradas por el departamento de planeación tal como el contrato de asistencia AME, campañas y talleres de sensibilización, aprovechamiento del acompañamiento de la ARL, boletines internos, las campañas apoyadas con las oficinas de comunicaciones cultura y turismo, campañas de promoción como campaña Dulce sabor de la salud mental, menos kilos más salud, entre otros.
- La alineación estratégica lograda con el análisis contextual y despliegue de objetivos a través del plan de trabajo anual, favoreciendo el seguimiento de las estrategias de manera clara y eficaz.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- La actualización constante de la matriz de peligros y riesgos de la institución favoreciendo la planificación de controles y seguimiento a los mismos de manera eficaz.
- La actualización de la matriz de requisitos legales de la organización porque permite blindar a la organización de cualquier incumplimiento legal por desconocimiento de este.
- La eficacia de las actividades de planificación del proceso reflejada en la reciente actualización al procedimiento de Investigación de Incidentes y Accidentes de trabajo, el cual describe de manera clara y concisa las actividades a ejecutar cuando se requiera realizar una investigación, con total conformidad respecto a los requerimientos legales vigentes, así como a los requerimientos del SGSST implementado.

#### **4.2 Oportunidades de mejora**

##### **Oportunidades de mejora transversales aplicables al SGI en las 3 normas:**

- Culminar los talleres de actualización de la gestión de riesgos y oportunidades de acuerdo con el nuevo cambio del contexto, asegurando su alineación estratégica, específicamente en su identificación y despliegue de planes de acción específicos, con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento del proceso de manera clara y objetiva.
- Es importante gestionar el conocimiento del taller de identificación de partes interesadas y sus expectativas, realizado para la migración de 45001 de forma que se fortalezca la integración de estrategias y asegurar una estructura sistemática del sistema de gestión.
- Es necesario ahondar acciones para el seguimiento de los planes de acción asociados al mejoramiento del desempeño de los indicadores de gestión en estado crítico, así como la revisión de sus metas y estructura, con el fin de mejorar el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión integral, y la imagen de la Gobernación.
- Fomentar las acciones de capacitación realizada en temas de contratación pública, para lograr involucrar a los supervisores de los contratos para que logren mantener la competencia de ley de contratación y temas técnicos específicos.
- El fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la entidad, para que se pueda garantizar en cada uno de los puestos de trabajo la conectividad continua de internet para el desarrollo de las actividades requeridas.
- Continuar fortaleciendo en los líderes las metodologías de análisis de causas, esto con el fin de poder garantizar que cualquier situación que se presente en el SG será analizada para garantizar la eficacia de las acciones que se tomen.
- Profundizar en el análisis de los resultados de los indicadores para que sistemáticamente supere la lectura de los datos obtenidos y se concentre más en el análisis de las situaciones que los generaron y de esta forma facilitar la identificación de las acciones (tratamientos, correctivas, preventivas y de mejora) requeridas para mejorar el resultado.
- Es importante fortalecer la comprensión de la norma ISO 9001 y los numerales aplicables en cada proceso, esto ayuda a fortalecer el compromiso con el sistema de calidad y minimiza riesgos de incumplimiento por desconocimiento, teniendo en cuenta que hay personal nuevo con cargos de gestión y liderazgo dentro de la entidad.
- Seguir fortaleciendo la orientación hacia la cultura de gestión del riesgo, con el seguimiento a la efectividad de los controles establecidos, y a la no repetición de las acciones implementadas para mitigar los riesgos identificados en los mapas de riesgos de los procesos, fomentando en todos los niveles la cultura de la prevención; asegurar la coherencia entre las causas y los controles establecidos.
- Conviene mejorar en la gestión metrológica, donde esta va más allá del solo ejercicio de calibración, con el análisis e interpretación de los informes de calibración y verificación garantizando la capacidad de los equipos con respecto a la conformidad del servicio; igualmente exigir soportes de la calibración

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

de los patrones, frecuencias de calibración y pasantías de los metrólogos; controlando la ocurrencia de resultados incorrectos que afecten a la calidad de los ensayos.

- En la programación de capacitaciones, se invita a definir un objetivo o propósito y establecer los mecanismos o la forma de evaluación de la eficacia de cada una de ellas (evaluación del jefe, resultados de la gestión, con indicadores, resultado de quejas y reclamos y encuestas de satisfacción, auditorías internas), para garantizar que se cumplen y que han servido para mejorar la competencia y el desempeño del personal; conviene documentar los criterios para saber cuáles capacitaciones requieren de evaluación en su eficacia.
- Se les invita a definir la metodología de gestión de conocimiento con el propósito de minimizar dependencias de cargos por experticias y pérdida de *Know How* frente a ausencias temporales o definitivas del personal clave para la entidad.

### Oportunidades de mejora particulares a ISO 9001:

#### **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

- Culminar los talleres de actualización de la gestión de riesgos y oportunidades de acuerdo con el nuevo cambio del contexto, asegurando su alineación estratégica, específicamente en su identificación y despliegue de planes de acción específicos, con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento del proceso de manera clara y objetiva.

#### **PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

- Fortalecer la descripción del análisis en el informe de la revisión por la dirección de la tendencia de las quejas y reclamos, junto con el análisis de causalidad y recurrencia, que favorezca la toma de decisiones para el mejoramiento continuo del sistema de gestión.
- Considerar fortalecer el registro de las acciones correctivas en cuanto a la descripción de las correcciones, para que sean ampliamente diferenciales de los planes de acción y se direccionen actividades de alto impacto para contrarrestar las causas de las no conformidades.
- Es importante fortalecer el inventario y revisión de los documentos externos manejados en cada una de las oficinas y sedes de la organización, para que sean mapeadas de una forma más clara y trazable ante el sistema de gestión integral, y favorezca el control de la información y la gestión del conocimiento.

#### **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- Proceder a actualizar los procedimientos correspondientes al tratamiento de quejas y reclamos, y de aplicación de las encuestas de satisfacción, pues sus versiones de los años 2017 y 2018 no incluyen las actividades propias de los procesos de virtualización y accesos remotos aplicados actualmente por la situación de emergencia sanitaria ni incorpora los componentes de ambiental y SST, que pudiesen ser de interés consultar a los usuarios.
- Fortalecer el establecimiento de la matriz de riesgos y oportunidades del proceso de Atención al Usuario identificando los riesgos inherentes al logro de los indicadores, al establecerlos como resultados previstos en el periodo de vigencia, asegurando mediante su cumplimiento el desempeño del proceso.

#### **GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN**

- La consideración de implementar estadísticas referentes a la efectividad en los resultados de los procesos, de manera que se puedan identificar las actividades y funciones de la entidad, donde es necesario mejorar el desempeño para evitar pérdidas de los recursos.
- La revisión de la información generada de los indicadores de gestión, para asegurar la utilidad de esta información para la mejora del desempeño del proceso.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- La revisión de la metodología para el manejo de las acciones correctivas, de manera que se evite caer en el error de desarrollar solo correcciones frente a los hallazgos detectados.

## **CONTRATACIÓN BIENES Y SERVICIOS**

- Fortalecer el establecimiento de la matriz de riesgos y oportunidades del proceso de adquisición e bienes y servicios, identificando los riesgos inherentes al logro de los indicadores, al establecerlos como resultados previstos en el periodo de vigencia, asegurando mediante su cumplimiento el desempeño del proceso.
- Describir al interior de los procedimientos, manuales y guías que describen las actividades de planificación del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, las actividades dirigidas a realizar las etapas de evaluación previa, selección, seguimiento al desempeño y evaluación que actualmente requiere el proceso, dados los requerimientos de ISO 9001:2015, de manera que se complemente la información actualmente contenida en los documentos y se especifique su asignación.
- Identificar con total claridad cuáles son los registros que soportan las etapas del proceso de compras, que, si bien actualmente se ejecutan, no especifica cual es la evidencia objetiva que las soporta, de modo que se constituyan en el complemento documental junto con los registros actualmente generados.

## **PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - OFICINA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**

- Tomar las acciones para lograr cumplir la priorización de la inversión para asignar recursos e iniciar proceso de viabilización de proyectos, y ejecución de manera que se logre garantizar la final de la vigencia cumplimiento en el indicador de porcentaje de inversión realizada
- Tomar las medidas de control necesarias para garantizar cumplimiento de metas para los indicadores del proceso de infraestructura, a la fecha 4 indicadores no cumplen, sin embargo, no se han realizado planes de mejoramiento.
- Fomentar las acciones de capacitación realizada en temas de contratación pública, para lograr involucrar a los supervisores de los contratos para que logres mantener la competencia de ley de contratación y temas técnicos específicos.
- Asegurar que se logra determinar criterios de control necesarios para garantizar cumplimiento de especificaciones que les permita lograr cumplimiento normativo en todas las actividades desarrolladas alrededor del control de los proyectos cuando estos incluyen actividades de diseño y desarrollo.
- La gestión de proyectos, para que en la Organización se defina, documente y promueva el uso de alguna de las metodologías tradicionales para gestionar proyectos, con las cuales es posible realizar un mayor control de las diferentes variables asociadas a los proyectos de gestión, como son los riesgos, el presupuesto, los tiempos de desarrollo, la calidad y otras que requieren ser controladas y aseguradas para lograr cumplimiento eficaz de los objetivos planificados.

## **PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO – OFICINA SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

- Garantizar que se logra realizar la capacitación continua del personal de supervisión con énfasis en las responsabilidades estipuladas en el manual de supervisión e interventoría y normatividad vigente.
- Garantizar que se logra actualizar el normograma, respecto a las novedades normativas en gestión agropecuaria y otros requisitos aplicables al proceso, necesarios para el control y desarrollo de actividades establecidas en la misionalidad del proceso.

## **GESTIÓN DOCUMENTAL**

- Oficializar la presentación debidamente actualizada de los planes y cronogramas de las actividades que tuvieron que replantearse o reformularse, de manera que se cuente con los documentos que permitan

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



facilitar el seguimiento de las actividades actualmente en ejecución que faciliten la verificación de cumplimiento de los objetivos inicialmente planteados.

- Indicar con total claridad en las tablas de retención documental, el tiempo establecido para cada uno de ellos, acordes con las disposiciones de la entidad, así como de los requerimientos legales que aplican de manera específica para alguno de ellos.
- Fortalecer los mecanismos que permita identificar con total claridad cuáles son los documentos de origen externo que finalmente se van a controlar por cada secretaria o dependencia que los maneje, de manera que se ejerza un control efectivo sobre su responsabilidad, ubicación y tiempos de retención.

## **PROCESO GESTIÓN EDUCATIVA**

- La revisión de los tiempos de terminación de los planes de mejoramiento, de manera que se articulen los esfuerzos necesarios para asegurar su cumplimiento.
- La revisión de las metas establecidas en el plan de acción, derivadas del plan de desarrollo, que actualmente se plantean bajo un valor fijo, cuando realmente es una variable que cambia con el tiempo y su efectividad depende de los registros más recientes obtenidos de la misma.
- La revisión de los parámetros de cumplimiento de las metas en los periodos de corte para el seguimiento, de manera que se defina claramente el manejo de las metas no cumplidas en cada periodo, para asegurar el futuro cumplimiento al final del año.

## **PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL**

### **OFICINA DIRECCION DE DESARROLLO DE SERVICIOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL**

- La documentación de las directrices para el seguimiento y control de los resultados de las auditorías de cumplimiento de participación social en salud, para definir parámetros claros que permitan ejercer mejores controles.
- La generación de alertas para el seguimiento de los resultados de las auditorías, para facilitar el control efectivo de los tiempos para cumplimiento de los compromisos por parte de los municipios.

## **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS**

- Oficializar la toma de las acciones correctivas propuestas en el formato dispuesto por el SGI implementado, para el establecimiento y documentación del plan anual de mantenimiento, acorde con los lineamientos establecidos en la revisión del mismo realizada en Julio de 2021.
- Considerar la incorporación de un indicador que determine el grado de cumplimiento de los mantenimientos preventivos propuestos en términos del grado de cumplimiento del plan anual de mantenimiento, de manera que se facilite su seguimiento, replanteamiento y actualización.
- Para la gestión de los mantenimientos aplicados a Recursos Físicos en Educación y Salud, en razón de que los equipos a controlar se centran en equipos de cómputo y estos los realiza una dependencia externa, es conveniente que dichas en dichas secretarías, se realice un seguimiento a la ejecución de los planes de mantenimientos realizados por terceros en términos de la verificación de que las actividades por ellos realizadas, se ejecuten a conformidad con lo planificado, en los tiempos establecidos y con la eficacia esperada.

## **RECURSOS HUMANOS**

- Fortalecer la redacción de las autoridades de los roles contenidos en la matriz de roles, teniendo en cuenta que estas son asignadas y describen el alcance o la influencia que tiene el rol respecto a la ejecución de las funciones y responsabilidades establecidas.
- Fortalecer los planes de tratamiento de riesgos del proceso, para que se incluyan los registros que evidencien el monitoreo de dichos planes y los cambios logrados frente al estado inicial de los riesgos tratados en términos del mantenimiento o disminución de la probabilidad de ocurrencia, pues su variación finalmente determina si las acciones planteadas fueron eficaces para gestionar el riesgo.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- Complementar la información actualmente contenido en los perfiles de los cargos administrativos encargados de implementar y gestionar los sistemas de gestión implementados al interior de la organización, cuáles son los requisitos de formación relacionados con las normas específicas que soportan los sistemas de gestión a administrar.

## **INSPECCIÓN Y VIGILANCIA EN EL SECTOR EDUCATIVO**

- Proceder a realizar una revisión y posterior actualización del Procedimiento Control al Servicio Educativo en Establecimientos de EPBM y ETDH MI-GEPR-55, cuyas directrices no incluyen los actuales parámetros de verificación, que si bien, son aplicados por el proceso, no están contenidos en el documento que soporta su planificación. Ejemplo: Virtualización de procesos educativos, aplicación de protocolos de bioseguridad etc.

## **PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL MT – OFICINA DIRECCION DE PLANEACION Y MEJORAMIENTO EN SALUD**

- El fortalecimiento del análisis de los indicadores donde se pueda evidenciar los motivos que causaron el comportamiento evidenciado buscando que la gestión del proceso sea eficaz permitiendo evaluar la gestión y mejora del proceso.

## **CONTROL Y EVALUACIÓN**

- Revisar los tiempos establecidos para lograr definir los planes de mejoramiento respecto a los hallazgos detectados, considerando favorecer las acciones que pueden resultar con mayor eficiencia su cumplimiento, considerando que no se tiene criterio para definirlo.
- Fortalecer acciones para lograr consolidar equipo de trabajo interdisciplinario, que les permita lograr desarrollar auditorías específicas según especialidades de los diferentes procesos que se requieren evaluar, caso ingeniería civil. Ofimático, entre otros.
- Fortalecer mecanismos para la realización de las auditorías basado en herramientas tecnológicas, que permita agilizar el proceso y optimizar los recursos a través del uso de la tecnología en las actividades de control interno.
- La realización de revisión y actualización de los normogramas de la entidad, para lograr facilitar las actividades de seguimiento necesario por parte de control interno, con el propósito de garantizar estas evaluaciones con base en requisitos muy actualizados en todos los niveles de la entidad.
- Asegurar que, como parte de la medición de desempeño de los procesos, identificar las actividades de cumplimiento de las políticas públicas a partir de las responsabilidades de los procesos involucrados en su cumplimiento.
- Asegurar que se logra determinar los planes de acción producto de las auditorías internas a partir de la generación de las oportunidades de mejora.
- En la gestión del conocimiento, fortalecer los mecanismos para recopilar, documentar, conservar en el SIG y poner a disposición de las partes interesadas, las lecciones aprendidas que se presentan en la Organización por efecto de la gestión de los procesos en las diferentes áreas misionales.

## **PROCESO SEGURIDAD CIUDADANA MT – Dirección de gestión del riesgo**

- Asegurar que se logra demostrar el resultado de la adecuación de los indicadores definidos para demostrar el desempeño del proceso, logrando generar soporte de todas las actividades que nutren todos los programas de la dirección que están incluidos en la caracterización del proceso.

## **PROCESO SEGURIDAD CIUDADANA MT – Secretaría del interior**

- Focalizar esfuerzos para lograr asegurar el cumplimiento de las metas establecidas, en los indicadores del proceso, toda vez que no se encuentran cumplida para los periodos evaluados.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



- Tomar las acciones necesarias para lograr llevar a cabo el avance de las actividades de metas plan integral de seguridad y convivencia ciudadana, DE LAS 39 actividades 12 se encuentran cumplidas y 2 en avance, el resto se encuentra pendientes.
- En la gestión de los riesgos, continuar en la implementación de las acciones de capacitación a los equipos de trabajo de los procesos, de la relevancia y criticidad de identificar y gestionar los riesgos asociados al servicio, de la importancia de su participación activa en este propósito y de generar y promover una cultura de mejora continua orientada por el principio de la calidad “pensamiento basado en riesgos”.

## **PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO – OFICINA SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO**

- Para lograr garantizar que las actividades que se deben desarrollar acorde al procedimiento de apoyo a la conservación del patrimonio histórico que la fecha no se ha podido desarrollar por la asignación de los recursos necesarios.
- Fortalecer el equipo de trabajo de personal, para lograr aumentar la capacidad de dar seguimiento a las actividades del contrato y proyectos que se vayan a ejecutar en la secretaria de turismo.
- Fortalecer las actividades de control documental, a partir de las acciones de almacenamiento y preservación de documentos que se generan a lo largo de las actividades del proceso.

## **GESTIÓN EDUCATIVA – OFICINA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO**

- La determinación de oportunidades dentro de la matriz de riesgos para poder evidenciar las estrategias a tomar para lograr el mejoramiento continuo de la entidad.

## **GESTIÓN EDUCATIVA – OFICINA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

- Considerar incluir en los contratos de prestación de servicios con los proveedores y contratistas aspectos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo específicos, que deban ser controlados durante la ejecución de las actividades objeto de la prestación del servicio

### **Oportunidades de mejora particulares a ISO 14001:**

- Es importante acelerar la adquisición de los puntos ecológicos de las sedes administrativas trazada en la gestión del cambio formulado con el fin de favorecer la disposición final de los residuos.
- Es necesario revisar la estructura de los indicadores de consolidación de los indicadores de gestión asociados a la gestión de residuos peligrosos de manera que favorezcan la evaluación de cumplimiento legal del decreto 1076/2015 con respecto a la aplicabilidad de la organización como generador peligroso.
- Es relevante optimizar el análisis de ciclo de vida en cuanto a su estructura, inventario de los impactos en cada etapa del ciclo, de forma que favorezca la generación de estrategias que faciliten la sostenibilidad de la organización.
- Es conveniente construir indicadores ambientales que denoten mayor gestión, tal como especies salvadas, huella de carbono compensada, campañas de recuperación de recursos naturales, sanciones y emergencias ambientales, y las demás descritas en la norma ISO 14004 con el propósito de garantizar un sistema más eficiente y que permita evidenciar la verdadera gestión ambiental de la organización.
- Es importante realizar una auditoria energética con respecto a lo mencionado en el plan nacional de desarrollo (art 292) de forma que se fortalezcan las estrategias del programa de uso racional y eficiente de energía que permitan mejorar su desempeño.
- Culminar el plan de acción del análisis de vulnerabilidad de las potenciales contingencias ambientales con el fin de fortalecer el plan de emergencias y favorecer la realización de simulacros que blinden a la organización ante potenciales situaciones de riesgo.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- Es necesario articular el plan de emergencias ambiental con el de seguridad y salud en el trabajo en la medida que se usen los mismos recursos y estrategias de atención de desastres, favoreciendo así la gestión de conocimiento y control documental.
- Es importante identificar en la matriz de aspectos e impactos las actividades que son benéficas para el sistema de gestión ambiental para asegurar su mantenimiento en el tiempo e incentivar la aplicación de buenas prácticas que impacten positivamente el medio ambiente.
- Es conveniente reestructurar las metas de los programas ambientales, hacia consumo per cápita y costos con el fin de determinar de manera real el desempeño y la gestión de la organización para mitigar sus impactos ambientales.
- Es importante considerar como visión la compensación de la huella de carbono, con el fin de denotar un mayor impacto a las partes interesadas desde el punto de vista de sostenibilidad, y fomentar así un desempeño extraordinario en temas de responsabilidad social empresarial.
- Considerar el estudio de las normas ISO 14067 como referentes para la cuantificación de huella de carbono, apoyado en protocolos de reconocimiento internacional que generen una confiabilidad a los datos calculados a las partes interesadas.
- Es importante incluir un criterio en la evaluación en cuanto a la sostenibilidad de manera que se premie los proveedores que aportan a las compras verdes y minimizan el impacto ambiental (Tener en cuenta la norma GTC-ISO 20400/2017)
- Contemplar la posibilidad de estructurar proyectos de eficiencia energética alineado con los estímulos tributarios enmarcados en la Resolución 196/2020 UPME, de forma que se pueda compensar la huella de carbono generada y fortalecer así la sostenibilidad ambiental de la compañía.

### **Oportunidades de mejora particulares a ISO 45001:**

- Es importante apalancar recursos para la incorporación de herramientas tecnológicas tal como softwares que faciliten el control documental, la rendición de cuentas y seguimiento de las estrategias del SGSST
- Implementar estrategias más didácticas para divulgar el plan de emergencias y control de riesgos asociados a los visitantes, en especial a lo referente por el COVID-19, con el fin de asegurar su entendimiento eficaz y contribuir a la protección del personal ajeno a la organización.
- Continuar con las campañas de vacunación contra el COVID 19, y considerar la estructuración de indicadores de control que permitan evidenciar su impacto, con el fin de fortalecer la inmunización y bienestar de los empleados frente a esta pandemia, así como fortalecer la imagen del SGSST de la Gobernación de Santander.
- Es prioritario el realizar un plan de intervención que permita mejorar paulatinamente las instalaciones eléctricas internas de los edificios administrativos, con el fin de minimizar condiciones inseguras que puedan generar una emergencia significativa.
- Revisar la pertinencia de la Gobernación para participar en el apoyo de control de plagas en instituciones educativas en la medida que tengan la capacidad de cumplir todo el marco regulatorio para la prestación de este servicio de apoyo institucional.
- Es necesario fortalecer la agenda del COPASST en el análisis de la accidentalidad y enfermedades laborales, así como los documentos de rendición de cuentas de los programas de gestión, de manera que se ahonde la participación y consulta en estos temas relevantes del SGSST.
- Es importante aprobar los recursos asociados a los requerimientos de elementos ergonómicos para los puestos de trabajo detectado como necesidad en el completo informe de diagnósticos de salud, con el fin de mitigar el riesgo osteomuscular de una forma mucho más eficaz.
- Continuar activamente con las actividades lideradas en el programa psicosocial para el cuidado mental de los trabajadores y fortalecimiento del clima laboral, tal como la campaña Dulce sabor de la salud

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

mental, dinámicas didácticas en las diferentes oficinas de la gobernación, generación de espacios privados como consultorios para favorecer los espacios de acompañamiento, entre otros.

- Es importante continuar con las campañas del PVE Cardiovascular de manera activa que permita aumentar la cobertura y adherencia del programa con los funcionarios, y de esta forma mejorar el desempeño del SGSST.
- Es necesario revisar las metas de los indicadores que se enmarcan más hacia el cumplimiento que el desempeño, para que se tengan en cuenta los resultados obtenidos, y de esta forma incentiven el mejoramiento del desempeño del sistema de gestión.
- Examinar la viabilidad de realizar una encuesta de comunicación interna, que permita revisar tendencias, grupos de interés, expectativas de que canales más quieren los empleados, y cumplimiento de la estructura interna de comunicación.
- Es importante consolidar una política y rendición de cuentas asociada a las actividades que impactan la participación y consulta del personal no directivo, y que se escale a toda la planificación del SIG, con estrategias claras y dinámicas que favorezcan la comunicación y controlar mucho mejor los reportes que se hacen de manera informal, formalizando canales tales como los grupos de WhatsApp, de manera que se pueda evidenciar la eficacia de los procesos de inducción, toma de conciencia, y sentido de pertenencia del personal para con el SGSST y maduración del sistema.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Año	Número de quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2020	180	Asignación de citas para pasaportes.	Instalación de una nueva sede para la gestión de pasaportes con mayor capacidad. Implementación de un aplicativo para la asignación de citas por internet.
2021	ENERO-FEBRERO-MARZO-ABRIL 2021.  5253-PQRSD	- 5059 –Peticiónes - 36---Reclamos - 97---Quejas - 61—Denuncias Demoras en la atención y/o entrega de documentos solicitados.	Acciones dirigidas a solucionar de manera inmediata la situación presentada a total satisfacción de los usuarios.
2021	MAYO-JUNIO-JULIO-AGOSTO	- 5131 –Peticiónes - 50---Reclamos	Acciones dirigidas a solucionar de manera inmediata la situación

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

	2021  5370-PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 94----Quejas</li> <li>- 93-----Denuncias</li> <li>- 2---Sugerencias</li>   <li>- Demoras en la Facturación por servicios de salud.</li> <li>- Derechos de petición.</li> <li>- Cita de pasaportes.</li> </ul>	presentada y la entrega de la información requerida a total satisfacción de los usuarios.
--	------------------------	--	---

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados:

**Año 2019**

Se registraron 99 accidentes laborales, dos de cuales se clasificaron como graves, el 09 de enero 2019 el Sr. Rosalba González Afanador, sufrió caída al mismo nivel sufrió fractura de brazo izquierdo, en actividades de celaduría con 45 días de incapacidad, el segundo ocurrido el 06 de marzo de 2019 el Sr Luis Carlos Rendón Restrepo Caída en mismo nivel en desplazamiento entre sedes sufrió fractura de humero derecho con 60 días de incapacidad. Se verificó el reporte, investigación y toma de acciones.

**Año 2020**

Se registraron 45 accidentes de trabajo, de los cuales 2 fueron graves por fracturas. La causa recurrente fue caída sobre nivel, y las acciones que se han realizado consistieron en investigación de accidentes, capacitación, y socialización de lecciones aprendidas.

No se presentaron incidentes ambientales

**Año 2021**

IF: 0,20

IS: 1,54

Incidencia Enfermedades laborales: 0

Prevalencia Enfermedades laborales (15 casos): 0.01

Accidentes mortales: 0

Se han presentado 53 accidentes de trabajo a la fecha, de los cuales 2 han sido graves.

**Causas:** Las causas más comunes de la presencia de estos accidentes se relacionan con caídas a nivel, así como de sobre esfuerzos en labores que requieren alguna actividad física. Incluye 15 casos COVID.

**Acciones tomadas ante la accidentalidad:** Se continuo con la realización de las respectivas investigaciones, se procedió a actualizar la matriz de peligros y riesgos y se programaron las capacitaciones pertinentes en prevención de caídas a nivel, al ser esta la causa más común de accidentalidad. Se compartieron al personal los resultados de las lecciones aprendidas las cuales se socializaron vía correo electrónico.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

No se han presentado incidentes ambientales

5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. N/A

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
 Si  No

5.1.5. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
 Si  No

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)  
 Si  No .

**5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades			Requisitos		
	9001	45001	14001	9001	45001	14001
Otorgamiento	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
1ª de seguimiento del ciclo	Se hizo seguimiento 1 y 2 al tiempo en el año 2020 (ver abajo)					
2ª. de seguimiento del ciclo						
Renovación	1	0	0	7.1.3.	N/A	N/A
X Seguimiento 1 y Seguimiento 2	0	0	0	N/A	N/A	N/A
<input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2						
<input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada						

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

<input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada						
Sé evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC el ciclo de certificación: Si <input type="checkbox"/> No X.						

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Se verificó la programación de la auditoría anual mediante el formato de programa de auditorías, donde se describe la aprobación de recursos para realizar la auditoría el mes de agosto de 2021. Se evidencia la planificación de la auditoría realizada del 19 al 31 de agosto de 2021 mediante el plan de auditoría, el cual describe el alcance, los criterios, el equipo auditor y la metodología de evaluación. Se verificó la realización de la reunión de apertura y cierre. Se revisó el informe de auditoría el cual está esquematizado en términos de fortalezas, no conformidades, oportunidades de mejora, concluyendo con la existencia de no conformidades, las cuales fueron tratadas a través de acciones correctivas eficaces para la organización. Se evidencia el cumplimiento de imparcialidad y objetividad del equipo auditor, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos en el perfil del cargo. Se constató el cumplimiento de las directrices establecidas en la norma ISO 19011 por parte de la organización.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

Se verificó el informe de la revisión por la dirección del día 2021-09-22, el cual cumple con los requisitos de información de entrada y resultados de la revisión establecidos en la norma **NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 45001:2018, NTC-ISO 14001:2015**

La percepción de la alta dirección sobre los resultados de mejoramiento alcanzados en el último periodo es positiva, y concluye el cumplimiento de los objetivos estratégicos formulados para el sistema de gestión de calidad.

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN**

6.1 ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc....)?

Si X No  No Aplica .

Se verificó su uso en papelería de la organización y comunicaciones externas.

6.2 ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si X No .

6.3 ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si  No X

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

6.4 ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si X No .

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO X

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  NO X

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI  NO X

**8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001**

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión (45001)	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación (45001)	X	
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
<b>Nombre del auditor líder: DIEGO ROMÁN</b>	Fecha	2021
		10
		12

**9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X

## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	<b>GOBERNACION DE SANTANDER</b>		
Dirección del sitio:	Calle 37 nro. 10-30 Bucaramanga, Santander		
Representante de la organización:	Mauricio Aguilar Hurtado		
Cargo:	Gobernador de Santander	Correo electrónico	<a href="mailto:sig@santander.gov.co">sig@santander.gov.co</a> <a href="mailto:ln.cbecerra@santander.gov.co">ln.cbecerra@santander.gov.co</a>
Alcance: Dirección, coordinación, asistencia técnica y administrativa, articulación y vigilancia en los sectores: salud, educación, seguridad y convivencia, desarrollo sostenible y competitivo del tejido social, cultural, turístico, empresarial, tecnológico, equipamiento e infraestructura, vivienda y ambiente en la Gobernación para el territorio de Santander.			
No aplicable el Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo (ISO 9001)			
Alcance de la auditoría: Dirección, coordinación, asistencia técnica y administrativa, articulación y vigilancia en los sectores: salud, educación, seguridad y convivencia, desarrollo sostenible y competitivo del tejido social, cultural, turístico, empresarial, tecnológico, equipamiento e infraestructura, vivienda y ambiente en la Gobernación para el territorio de Santander.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	<b>NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 45001:2018, NTC-ISO 14001:2015</b> + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input checked="" type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN/MIGRACIÓN			
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



**MT:** proceso que es auditado con apoyo de medios tecnológicos.

Auditoría con toma de muestra de sitios por múltiple sitio:  Si  No

Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:  Si  No

Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento por la organización de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar razonablemente que la organización puede lograr sus objetivos especificados
- Identificar áreas de potencial mejora en el sistema de gestión

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Auditor Líder:	DIEGO ROMÁN (DR)	Correo electrónico	droman@icontec.org
Auditor:	CARLOS RUEDA (CR)	Auditor	RENÉ FERNANDO MARTÍN (RFM)
Auditor:	OSCAR CAMARGO (OC)		
Auditor:	PAULO CÉSAR VALENZUELA (PCV)		
Auditor:	JUAN DAVID AYALA GÓMEZ (JDAG)		
Auditor:	DORIS ÁLVAREZ (DA)		
Experto técnico:	N/A		
Observador – Profesional de apoyo	N/A		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
<b>LUNES 27 DE SEPTIEMBRE</b>					
2021-09-27	07:45	08:00	<b>TIEMPO DE CONEXIÓN</b>	CR, RFM, JDAG	
2021-09-27	08:00	09:00	<b>Reunión de apertura</b>	DR, CR, RFM	TODOS
2021-09-27 Sede principal	09:00	12:00	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA <b>(SECRETARÍA DE PLANEACIÓN)</b>  ISO 9001: Contexto (4.1.), necesidades y expectativas de partes interesadas (4.2), Alcance (4.3.), Liderazgo y	DR	<b>Leilyn Yazmín Gómez</b> Secretaria de Planeación ln.lygomez@santander.gov.co  <b>Yeicy Yojana Gómez</b> Directora de Sistemas Integrados de Gestión yygomez@hotmail.com

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>compromiso (5.1.), Comunicación (7.4.), Enfoque al cliente (5.1.2), Política (5.2.), Gestión del riesgo (6.1.), Objetivos de calidad y planificación para lograrlos (6.2), planificación de los cambios (6.3.), Recursos (7.1.1), comunicación (7.4.), medición, análisis y evaluación (9.1.)</p> <p>ISO 45001: Liderazgo y compromiso (5.1), Política de la SST (5.2), Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2. 6.1.4.), objetivos de la SST y planificación para lograrlos (6.2.), roles, responsabilidades y autoridades en la organización (5.3.), Recursos (7.1.)</p> <p>ISO 14001: Contexto (4.1.), necesidades y expectativas de partes interesadas (4.2), Alcance (4.3.), Liderazgo y compromiso (5.1.), Recursos (7.1), Comunicación (7.4.), Política (5.2.), Gestión del riesgo</p>		<p><b>Cristhian Becerra Hernández</b> Asesor de Despacho de Planeación ln.cbecerra@santander.gov.co</p> <p><b>Erwing Hermógenes Chacón</b> Coordinador SST ca.echacon@santander.gov.co</p> <p><b>Sharitz Mantilla</b> Coordinadora SGA sharitz.mantilla04@gmail.com</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			(6.1.), objetivos ambientales y planificación para lograrlos (6.2), Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.)		
2021-09-27 Calle 52 # 35-27	09:00	12:00	<p><b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p> <p>Satisfacción del cliente, Quejas y reclamos. <b>MT</b></p> <p>NTC ISO 9001:2015:</p> <p>4.4.1, 4.4.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3.</p> <p>NTC ISO 14001:2015.</p> <p>6.1, 8.1, 8.2.</p> <p>NTC ISO 45001. 4.2</p> <p>Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.</p>	CR	<p><b>Ivonne Rondón Prada</b></p> <p>Directora de Atención al Ciudadano</p> <p>In.irondon@santander.gov.co</p>
2021-09-27 Sede principal	09:00	12:00	<p>Control y Evaluación.</p> <p><b>(OFICINA DE CONTROL INTERNO) MT</b></p> <p>NTC ISO 9001:2015:</p> <p>4.4.1, 4.4.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3,</p>	RFM	<p><b>Benjamín Gutiérrez</b></p> <p>Jefe de Control Interno</p> <p>In.bgutierrez@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3.  NTC ISO 45001:  2018 6.1, 8.1, 8.2.		
2021-09-27  Sede principal	09:00	12:00	PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO MT –  <b>OFICINA SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO</b>  ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6),	JDAG	<b>Lady Andrea Blanco Pimiento</b>  Secretaria de la Mujer y Equidad de Género  In.lblanco@santander.gov.co

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			medición, análisis y evaluación (9.1.),		
2021-09-27	12:00	14:00	CIERRE EQUIPO AUDITOR ALMUERZO	DR, JDAG, RFM, CR	
2021-09-27 Sede principal	14:00	16:30	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ISO 9001-ISO 45001- ISO 14001 - Revisión por la dirección (9.3.)	DR	<p><b>Yeicy Yojana Gómez</b> Directora de Sistemas Integrados de Gestión yygomez@hotmail.com</p> <p><b>Cristhian Becerra Hernandez</b> Asesor de Despacho de Planeación ln.cbecerra@santander.gov.co</p> <p><b>Erwing Hermógenes Chacón</b> Coordinador SST ca.echacon@santander.gov.co</p> <p><b>Sharitz Mantilla</b> Coordinadora SGA sharitz.mantilla04@gmail.com</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2021-09-27 Calle 5 No. 3-18	14:00	16:30	<p>PROCESO SEGURIDAD CIUDADANA MT – <b>Secretaría del interior – Dirección de gestión del riesgo</b></p> <p>NTC ISO 9001:2015: 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3.</p> <p>NTC ISO 45001: 2018 6.1, 8.1, 8.2.</p>	RFM	<p><b>Segundo Efraín Pardo</b> Secretario del Interior In.spardo@santander.gov.co</p> <p><b>César Augusto García Durán</b> Director de Gestión del Riesgo pmugrd@santander.gov.co</p>
2021-09-27 Sede principal	14:00	16:30	<p>ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL.</p> <p><b>(Dirección de Contratación Bienes y Servicios)</b></p> <p><b>Gestión de compras - MT</b></p> <p>ISO 9001: Control de los procesos, productos, y servicios suministrados externamente (8.4), Gestión del riesgo (6.1.), medición, análisis y evaluación (9.1.)</p>	CR	<p><b>Nancy Liliana Navas Ferreira</b> Directora Administrativa de Contratación Bienes y Servicios In.lnavas@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>ISO 45001: consulta y participación de los trabajadores (5.4). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)</p> <p>ISO 14001: Planificación y control operacional (8.1.), Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.)</p>		
<p>2021-09-27</p> <p>Sede principal</p>	<p>14:00</p>	<p>16:30</p>	<p>PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO MT –</p> <p><b>OFICINA SECRETARÍA DE DESARROLLO</b></p> <p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.),</p>	<p>JDAG</p>	<p><b>Gonzalo García Bautista</b> Secretario de Desarrollo In.ggarcia@santander.gov.co</p> <p><b>Tomas León Mendoza</b> Director de Productividad y Competitividad In.aleon@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),		<b>María Fernanda Artavia</b> Directora de Desarrollo Social In.martavia@santander.gov.co
2021-09-27 Sede principal	16:30	18:00	CIERRE EQUIPO AUDITOR MT	DR, CR, RFM, JDAG	
<b>MARTES 28 DE SEPTIEMBRE</b>					
2021-09-28	07:45	08:00	<b>TIEMPO DE CONEXIÓN</b>	CR, RFM, JDAG	
2021-09-28 Sede principal	08:00	12:00	PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO MT –  <b>OFICINA SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO</b>	RFM	<b>Mery Luz Hernández López</b> Secretaria de Cultura y Turismo In.mehernandez@santander.gov.co

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4.), Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento,</p>		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)		
2021-09-28  Sede Calle 48 #27A-48	08:00	12:00	<p>PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO MT –</p> <p><b>OFICINA SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE.</b></p> <p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6),</p>	JDAG	<p><b>Fabián Vargas Porras</b> Secretario de Vivienda In.fvargas@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			medición, análisis y evaluación (9.1.),		
2021-09-28 Sede Principal	08:00	12:00	<p>ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - GESTIÓN DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA - MT</p> <p>Grupo de Administración de Recursos Físicos planta Central, Salud y Educación.</p> <p>ISO 9001: Plan de mantenimiento, Infraestructura (7.1.3.), Ambiente de trabajo (7.1.4.), Gestión del riesgo (6.1.), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: los trabajadores (5.4.). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación</p>	CR	<p><b>Nancy Liliana Navas Ferreira</b> Directora Administrativa de Contratación Bienes y Servicios <a href="mailto:ln.navas@santander.gov.co">ln.navas@santander.gov.co</a></p> <p><b>Andrés Fernando Balcázar</b> Coordinador de Recursos Físicos <a href="mailto:ln.abalcazar@santander.gov.co">ln.abalcazar@santander.gov.co</a></p> <p><b>Alberto Villamizar Villamizar</b> Coordinador de Recursos Físicos - Secretaría Salud <a href="mailto:albertovilla29@hotmail.com">albertovilla29@hotmail.com</a></p> <p><b>Bernardo Patiño Mansilla</b> Director Administrativo y Financiero – Secretaria de Educación <a href="mailto:ln.bpatino@santander.gov.co">ln.bpatino@santander.gov.co</a></p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			(7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)  ISO 14001: Planificación y control operacional (8.1.)		
2021-09-28 Sede principal	08:00	12:00	PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, Aspectos e impactos ambientales (6.1.2.), Objetivos ambientales (6.2.1 – 6.2.2.), Requisitos legales (6.1.3.), Seguimiento y medición (9.1.), Planes de manejo ambiental	DR	<b>Yeicy Yojana Gómez</b> Directora de Sistemas Integrados de Gestión yygomez@hotmail.com  <b>Cristhian Becerra Hernandez</b> Asesor de Despacho de Planeación In.cbecerra@santander.gov.co  <b>Sharitz Mantilla</b> Coordinadora SGA sharitz.mantilla04@gmail.com
2021-09-28 Sede principal	12:00	14:00	CIERRE EQUIPO AUDITOR ALMUERZO	DR, CR, RFM, JDAG	
2021-09-28 Sede principal	14:00	16:30	PROCESO DESARROLLO	RFM	<b>Jaime René Rodríguez Cancino</b> Secretario de Infraestructura

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>SOSTENIBLE Y COMPETITIVO MT –</p> <p><b>OFICINA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</b></p> <p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.),</p>		<p>ln.jrodriguez@santander.gov.co</p> <p><b>Carlos Andrés Páez Bayona</b> Director de Proyectos de Infraestructura p.cpaez@santander.gov.co</p> <p><b>Carlos Mauricio Herrera</b> Director de Aguas y Saneamiento Básico ln.cherrera@santander.gov.co</p> <p><b>Prospero Arenas</b> Director de Asuntos Minero-Energéticos. ln.parenas@santander.gov.co</p> <p><b>Alex Peralta</b> Director de Gestión de Infraestructura ln.aperalta@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)		
2021-09-28 Sede principal	14:00	16:30	ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL. - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO <b>MT</b> , Oficina Dirección de Talento Humano - Fondo Territorial de Pensiones  ISO 9001: Roles, responsabilidades y autoridades (5.3.), Personas (7.1.2), Conocimientos de la organización (7.1.6.), Competencia (7.2.), Gestión del riesgo (6.1.), Toma de conciencia (7.3.), medición, análisis y evaluación (9.1.)  ISO 45001: roles, responsabilidades y autoridades en la	CR, JDAG	<b>Elga Johanna Corredor</b> directora de Talento Humano  In.ecorredor@santander.gov.co  <b>Judith Patricia Esteban</b> Coordinadora del Grupo Territorial de Pensiones  ca.jesteban@santander.gov.co

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>organización (5.3.), Competencia (7.2), Comunicación, consulta y participación de los trabajadores (5.4.).</p> <p>ISO 14001: Roles, responsabilidades y autoridades (5.3.), Personas (7.1.2), Competencia (7.2.), Gestión del riesgo (6.1.), Toma de conciencia (7.3.), medición, análisis y evaluación (9.1.)</p>		
2021-09-28 Sede principal	14:00	16:30	<p>PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, ISO 14001: preparación y respuesta ante emergencias (8.2.)</p>	DR	<p><b>Yeicy Yojana Gómez</b> Directora de Sistemas Integrados de Gestión y ygomez@hotmail.com</p> <p><b>Cristhian Becerra Hernandez</b> Asesor de Despacho de Planeación ln.cbecerra@santander.gov.co</p> <p><b>Sharitz Mantilla</b> Coordinadora SGA sharitz.mantilla04@gmail.com</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2021-09-28 Sede principal	16:30	18:00	CIERRE EQUIPO AUDITOR	DR, CR, RFM, JDAG	
<b>MIÉRCOLES 29 DE SEPTIEMBRE</b>					
2021-09-29	07:45	08:00	TIEMPO DE CONEXIÓN	CR, RFM, PCV, JDAG	
2021-09-29 Sede Carrera 25 #34-73	08:00	12:00	<p>PROCESO DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO MT –</p> <p><b>OFICINA SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.</b></p> <p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7),</p>	RFM	<p><b>Rosmery Mejía Serrano</b> Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural In.rmejia@santander.gov.co</p> <p><b>Carlos Millán Valderrama</b> Director de Desarrollo Rural y Ambiental In.cmillan@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)</p>		
<p>2021-09-29</p> <p>Sede principal</p>	<p>08:00</p>	<p>12:00</p>	<p>GESTIÓN FINANCIERA MT (SECRETARIA HACIENDA)</p> <p>NTC ISO 9001:2015: 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3.</p> <p>NTC ISO 45001 7.1, 8.1</p>	<p>PCV</p>	<p><b>Elizabeth Lobo Gualdrón</b></p> <p>Secretaria de Hacienda</p> <p>ln.elobo@santander.gov.co</p> <p><b>Félix Ramírez Restrepo</b></p> <p>Director de Presupuesto</p> <p>ln.framirez@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
					<p><b>Sandra Lucia Hernández</b> Director de Contabilidad In.shernandez@santander.gov.co</p> <p><b>Magda Farina Mancilla</b> Director de Tesorería In.mmancilla@santander.gov.co</p> <p><b>Reynaldo José D'Silva</b> Director de Ingresos In.rdsilva@santander.gov.co</p>
2021-09-29 Sede principal	08:00	12:00	<p>ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - Grupo de Gestión Documental</p> <p>ISO 9001: Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.), Acciones correctivas (10.2), Control de información documentada (7.5.), gestión del riesgo (6.1.), planificación de los cambios (6.3.)</p> <p>ISO 45001: Control de información documentada (7.5.), Seguimiento y medición (9.1.), Mejora (10)</p>	CR	<p><b>Mercedes Martínez Correa</b> Coordinadora Grupo de Gestión Documental ca.mmartinez@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			ISO 14001: gestión del riesgo (6.1.), Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.), Acciones correctivas (10.2), Control de información documentada (7.5.)		
2021-09-29 Sede principal	08:00	12:00	PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, ISO 45001: Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (6.1.2.-6.1.4.), objetivos de la SST y planificación para lograrlos (6.2.)	DR	<b>Erwing Hermógenes Chacón</b> Coordinador SST ca.echacon@santander.gov.co
2021-09-29 Sede Calle 45 No. 11-52 - SECRETARÍA DE SALUD S/DER	08:00	12:00	GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL MT. <b>SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL - OFICINA GRUPO DE CONTRATACION Y APOYO JURIDICO</b>  NTC ISO 9001:2015 6.2, 8.1., 8.2, 8.4, 9.1	JDAG	<b>Nicéforo Rincón García</b> Coordinador Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico In.nrincon@santander.gov.co

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2021-09-29	12:00	14:00	<b>CIERRE EQUIPO AUDITOR ALMUERZO</b>	DR, CR, RFM, PCV, DA	
2021-09-29	13:45	14:00	TIEMPO DE CONEXIÓN	DA, OC	
2021-09-29  Sede Calle 45 No. 11-52 - SECRETARÍA DE SALUD S/DER	14:00	16:30	<p>PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL MT –</p> <p><b>OFICINA DIRECCION DE PLANEACION Y MEJORAMIENTO EN SALUD</b></p> <p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la</p>	DA	<p>Cesar Ernesto Sáenz</p> <p>Director de PLANEACION Y MEJORAMIENTO EN SALUD</p> <p>In.csaenz@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),  ISO 14001: Control operacional 8.1		
2021-09-29  Sede principal	14:00	16:30	Gestión Jurídica y Contratación <b>MT.</b>  (OFICINA JURIDICA)  Requisitos legales y otros requisitos. Evaluación del cumplimiento. Contratación <i>NTC ISO 45001:2018 – NTC-ISO 14001:2015:</i> 6.1.3, 6.1.4, 9.1.2, 7.2  Requisitos legales y otros requisitos. Evaluación del cumplimiento. <i>NTC ISO 9001:2015</i> 8.2, 7.2	OC	<b>Oscar Rene Duran</b>  Jefe Oficina Jurídica  In.oduran@santander.gov.co
2021-09-29  Sede principal	14:00	16:30	PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO,  ISO 45001: Seguimiento y medición (9.1.), SGSST, preparación y respuesta ante emergencias (8.2.)	DR	<b>Erwing Hermógenes Chacón</b>  Coordinador SST  ca.echacon@santander.gov.co
2021-09-29	14:00	16:30	PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN	CR	<b>Erwing Hermógenes Chacón</b>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
Sede principal			INTEGRAL: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, ISO 45001: Investigación de incidentes y accidentes (10.2).		Coordinador SST ca.echacon@santander.gov.co
2021-09-29 Sede Calle 45 No. 11-52 - SECRETARÍA DE SALUD S/DER	14:00	16:30	PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL MT –  <b>SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL</b>  ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la	RFM	<b>Javier Alonso Villamizar</b> Secretario de Educación In.jvillamizar@santander.gov.co  <b>German Eduardo Marín Cardenas</b> Director Salud Integral In.gmarin@santander.gov.co  <b>Luis Felipe Tarazona</b> Director de Desarrollo de Servicios de Inspección, Vigilancia y Control. In.ltarazona@santander.gov.co  <b>Maira Magnolia Beltran Acosta</b> Directora Administrativa y Financiera. In.mbeltran@santander.gov.co

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)</p>		
<p>2021-09-29</p> <p>Sede Calle 45 No. 11-52 - SECRETARÍA DE SALUD S/DER</p>	<p>14:00</p>	<p>16:30</p>	<p>PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL MT –</p> <p><b>OFICINA DIRECCION DE SALUD INTEGRAL</b></p> <p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los</p>	<p>JDAG</p>	<p><b>German Eduardo Marín Cardenas</b></p> <p>Director Salud Integral</p> <p>In.gmarin@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),		
2021-09-29  Sede Calle 45 No. 11-52 - SECRETARIA DE SALUD S/DER	14:00	16:30	<p>PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL MT –</p> <p><b>OFICINA DIRECCION DE ADMINISTRACION Y CONTROL FINANCIERO</b></p> <p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio,</p>	PCV	<p><b>Maira Magnolia Beltran Acosta</b></p> <p>Directora Administrativa y Financiera</p> <p>In.mbeltran@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4.). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)</p> <p>ISO 14001: Control operacional 8.1</p>		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2021-09-29	16:30	18:00	CIERRE EQUIPO AUDITOR MT	DR, OC, CR, PCV, RFM, JDAG, DA	
<b>JUEVES 30 DE SEPTIEMBRE</b>					
2021-09-30	07:45	08:00	TIEMPO DE CONEXIÓN	CR, OC, PCV, CR	
2021-09-30 Sede principal	08:00	12:00	<p>PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – AUDITORÍAS INTERNAS</p> <p>ISO 9001: Auditorías Internas (9.2), Acciones correctivas (10.2)</p> <p>ISO 45001: Auditoría interna (9.2), Acciones correctivas (10.2).</p> <p>ISO 14001: Auditorías Internas (9.2), Acciones correctivas (10.2)</p>	DR	<p><b>Yeicy Yojana Gómez</b> Directora de Sistemas Integrados de Gestión yvgomez@hotmail.com</p> <p><b>Cristhian Becerra Hernández</b> Asesor de Despacho de Planeación ln.cbecerra@santander.gov.co</p>
2021-09-30 Sede principal	08:00	10:00	<p>PROCESO GESTIÓN EDUCATIVA MT –</p> <p><b>OFICINA SECRETARIA DE EDUCACION</b></p>	OC	<p><b>María Eugenia Triana</b> Secretaria de Educación ln.mtriana@santander.gov.co</p> <p><b>Bernardo Patiño Mansilla</b></p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4.), Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento,</p>		<p>Director Administrativo y Financiero In.bpatino@santander.gov.co</p> <p><b>Claudia Fernández Barrera</b> Directora Estratégica In.cfernandez@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)  ISO 14001: Control operacional 8.1		
2021-09-30  Sede principal	10:00	12:00	PROCESO GESTIÓN EDUCATIVA MT –  <b>OFICINA PLANEACION EDUCATIVA</b>  ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6),	OC	<b>Claudia Fernández Barrera</b>  Directora Estratégica ln.cfernandez@santander.gov.co  <b>Luz Marina Casas</b>  Líder Grupo de Planeación Educativa ca.lcasas@santander.gov.co

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			medición, análisis y evaluación (9.1.),  ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)  ISO 14001: Control operacional 8.1		
2021-09-30  Sede principal	08:00	10:00	PROCESO GESTIÓN EDUCATIVA MT –  <b>OFICINA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>  ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.),	PCV	<p><b>Claudia Fernández Barrera</b> Directora Estratégica ln.cfernandez@santander.gov.co</p> <p><b>Naya Gutiérrez Pinzón</b> Líder Grupo Cobertura Educativa ca.ngutierrez@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4.), Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)</p>		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			ISO 14001: Control operacional 8.1		
2021-09-30 Sede principal	10:00	11:30	<p>PROCESO GESTIÓN EDUCATIVA MT –</p> <p><b>OFICINA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b></p> <p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y provisión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p>	PCV	<p><b>Claudia Fernández Barrera</b> Directora Estratégica ln.cfernandez@santander.gov.co</p> <p><b>Alba Elisa González</b> Líder del Grupo de Calidad Educativa. ca.algonzalez@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)</p> <p>ISO 14001: Control operacional 8.1</p>		
2021-09-30 Sede principal	08:00	10:00	<p>PROCESO GESTIÓN EDUCATIVA MT –</p> <p><b>OFICINA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA EN EL SECTOR EDUCATIVO</b></p> <p>ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios</p>	CR	<p><b>Claudia Fernández Barrera</b> Directora Estratégica ln.cfernandez@santander.gov.co</p> <p><b>Marisol Carrero Macías</b> Líder del Grupo de Inspección y Vigilancia. p.mcarrero@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>(8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio (8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4.). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)</p>		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			ISO 14001: Control operacional 8.1		
2021-09-30  Sede principal	10:00	11:30	<p>PROCESO GESTIÓN EDUCATIVA MT –</p> <p><b>OFICINA GESTION DEL TALENTO HUMANO</b></p> <p>ISO 9001: Roles, responsabilidades y autoridades (5.3.), Personas (7.1.2), Conocimientos de la organización (7.1.6.), Competencia (7.2.), Gestión del riesgo (6.1.), Toma de conciencia (7.3.), medición, análisis y evaluación (9.1.)</p> <p>ISO 45001: roles, responsabilidades y autoridades en la organización (5.3.), Competencia (7.2), Comunicación, consulta y participación de los trabajadores (5.4.).</p> <p>ISO 14001: Roles, responsabilidades y</p>	CR	<p><b>Cesar Elías Coronel</b></p> <p>Líder de Grupo Talento Humano</p> <p>ln.ccoronel@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			autoridades (5.3.), Personas (7.1.2), Competencia (7.2.), Gestión del riesgo (6.1.), Toma de conciencia (7.3.), medición, análisis y evaluación (9.1.)		
2021-09-30	11:30	14:00	CIERRE EQUIPO AUDITOR ALMUERZO	DR, CR, OC, PCV	
2021-09-30 Sede Calle 45 No. 11-52 - SECRETARIA DE SALUD S/DER	14:00	15:30	PROCESO GESTION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL MT –  <b>OFICINA DIRECCION DE DESARROLLO DE SERVICIOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL</b>  ISO 9001: Gestión del riesgo (6.1.), Planificación y control operacional (8.1.), Requisitos para los productos y servicios (8.2.), Producción y previsión del servicio, Control de la producción y de la provisión del servicio	OC	<b>Luis Felipe Tarazona</b>  Director de Desarrollo de Servicios de Inspección, Vigilancia y Control  ln.ltarazona@santander.gov.co

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>(8.5), Liberación de los productos y servicios (8.6), control de las salidas no conformes (8.7), Recursos de seguimiento y medición (7.1.5.), Conocimientos de la organización (7.1.6), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: Consulta y participación de los trabajadores (5.4). Gestión del riesgo (6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)</p> <p>ISO 14001: Control operacional 8.1</p>		
2021-09-30  Sede principal	14:00	15:30	<p>PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SEGUIMIENTO Y MEJORA</p>	DR	<p><b>Yeicy Yojana Gómez</b> Directora de Sistemas Integrados de Gestión</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>ISO 9001: Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.), planificación de los cambios (6.3.)</p> <p>ISO 45001: Sistema de gestión de la SST (4.4), Control de información documentada (7.5.), Seguimiento y medición (9.1.)</p> <p>ISO 14001: gestión del riesgo (6.1.), Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.), Control de información documentada (7.5.)</p>		<p>yygomez@hotmail.com</p> <p><b>Cristhian Becerra Hernandez</b> Asesor de Despacho de Planeación ln.cbecerra@santander.gov.co</p> <p><b>Sharitz Mantilla</b> Coordinadora SGA sharitz.mantilla04@gmail.com</p>
<p>2021-09-30</p> <p>Calle 48 #27A-48</p>	14:00	15:30	<p>PROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>ISO 9001: Plan de mantenimiento, Infraestructura (7.1.3.), Ambiente de trabajo (7.1.4.), Gestión del riesgo (6.1.), medición, análisis y evaluación (9.1.),</p> <p>ISO 45001: los trabajadores (5.4.). Gestión del riesgo</p>	PCV	<p><b>Ricardo Flórez Rueda</b> Secretario TIC ln.rflorez@santander.gov.co</p> <p><b>Edwin Orlando Correa</b> Director de Sistemas de Información ln.ecorrea@santander.gov.co</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
			(6.1.- 6.1.2.- 6.1.4.), planificación y control operacional (8.1.), preparación y respuesta ante emergencias (8.2.), Toma de conciencia (7.3.), Comunicación (7.4.), Información documentada (7.5.), seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño (9.1.)  ISO 14001: Planificación y control operacional (8.1.)		
2021-09-30 Sede principal	15:30	16:00	Preparación informe de auditoría	DR, PCV, OC	
2021-09-30 Sede principal	16:00	17:00	<b>Reunión de cierre</b>	DR, PCV, OC	Todos
<p>Observaciones: La programación se puede ajustar de acuerdo con el desarrollo y duración de las entrevistas o la facilidad de auditar primero unos procesos que a otros.</p> <p>Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación</p> <p><b>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</b></p>					

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
<p>1. Favor disponer, para el primer día, los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Listado de los requisitos legales o reglamentarios aplicables al producto o servicio ofrecido.</li> <li>➤ Una copia del mapa de procesos.</li> <li>➤ Procedimientos y registros obligatorios por la norma</li> <li>➤ Reporte de accidentalidad de la ARL</li> <li>➤ Permisos y licencias ambientales aplicables a la organización y sus proveedores.</li> </ul> <p>Favor coordinar la logística y recursos necesarios para las visitas de campo requeridas para evaluar los requisitos de las normas NTC-ISO 9001.2015, NTC-ISO 45001:2018 y NTC-ISO 14001:2015</p> <p><b>MT:</b> proceso que es auditado con apoyo de medios tecnológicos.</p>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-09-13
---	------------

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-10-12
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2021-10-12

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 9001:2015	7.1.3-9001
<b>Descripción de la no conformidad:</b> La organización no determina ni mantiene en su total extensión la infraestructura necesaria para la operación del proceso de mantenimiento de los vehículos.		
<b>Evidencia:</b> La organización no ha establecido el programa de mantenimiento preventivo correspondiente a los vehículos que opera de acuerdo con los requerimientos establecidos al interior del PESV-ES-SIG-PRO-01-V3 propuesto por la entidad.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Establecer el programa de mantenimiento preventivo de los vehículos de la Entidad en concordancia con la normatividad vigente aplicable y lo establecido en el PESV.	Programa de mantenimiento preventivo de vehículos	30/06/2022
<b>Descripción de la (s) causas (s):</b> Desconocimiento de la guía para la formulación del Plan Estratégico de Seguridad Vial. Debilidad en la capacitación de los parámetros normativos para la formulación del plan de mantenimiento preventivo de vehículos. Debilidad en las observaciones realizadas durante las auditorías internas realizadas.		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha (DD/MM/AA)</b>
Revisar los parámetros establecidos para la formulación del plan de mantenimiento preventivo de vehículos en concordancia con la normatividad vigente aplicable.	Registro de reunión	30/11/2021
Documentar el plan de mantenimiento preventivo de vehículos de la Entidad.	Plan de mantenimiento	30/03/2022


*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	preventivo de vehículos	
Incorporar al PESV el plan de mantenimiento preventivo de vehículos formulado y publicarlo en la intranet.	PESV actualizado	30/04/2022
Implementar el formato de inspección diaria de vehículos como complemento al plan de mantenimiento preventivo.	Registros de inspección diaria de vehículos	30/11/2021
Actualizar la guía para el seguimiento y control de vehículos y publicarla en la intranet.	Guía actualizada y publicada	30/05/2022
Incorporar en los indicadores del grupo de recursos físicos uno relacionado con el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo.	Ficha del indicador publicada	30/05/2022
Socializar la documentación actualizada con los conductores y el comité de seguridad vial de la Entidad.	Registros de reunión	30/06/2022
Capacitar a los auditores internos de la Entidad previo al ejercicio de la auditoría interna con el objetivo de definir los lineamientos técnicos y normativos a validar.	Registro de asistencia Informe de auditoría	30/09/2022

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 1 ) menores (9001). Para ISO 45001, ISO 14001 no se levantaron Ncms.	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( X ) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: 2021-10-08	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: N/A	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la Organización:  <b>Cristhian Becerra Hernandez</b> Asesor de Despacho Gobernación de Santander	Firma:  

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Justificación: En la actualidad la prestación del servicio se realiza de manera normal con la modalidad presencial y teletrabajo. Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: No se han presentado no conformidades de auditorías externas e internas, comunicaciones de partes interesadas, incidentes, accidentes, emergencias, eventos adversos, entre otros, que pongan en riesgo el desempeño del sistema de gestión Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		X

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.	X	
12	En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo?  <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad?  <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	N/A	
13	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		
	Parcialmente remota	X	
	Totalmente en sitio		

### CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	X TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA   Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoría o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	ATENCIÓN AL CIUDADANO CONTROL Y EVALUACIÓN SEGURIDAD CIUDADANA ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO GESTIÓN FINANCIERA GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN GESTIÓN EDUCATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	X SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Correo, WhatsApp
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	X SI <input type="checkbox"/> NO

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	X SI <input type="checkbox"/> NO
---	---	----------------------------------

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*