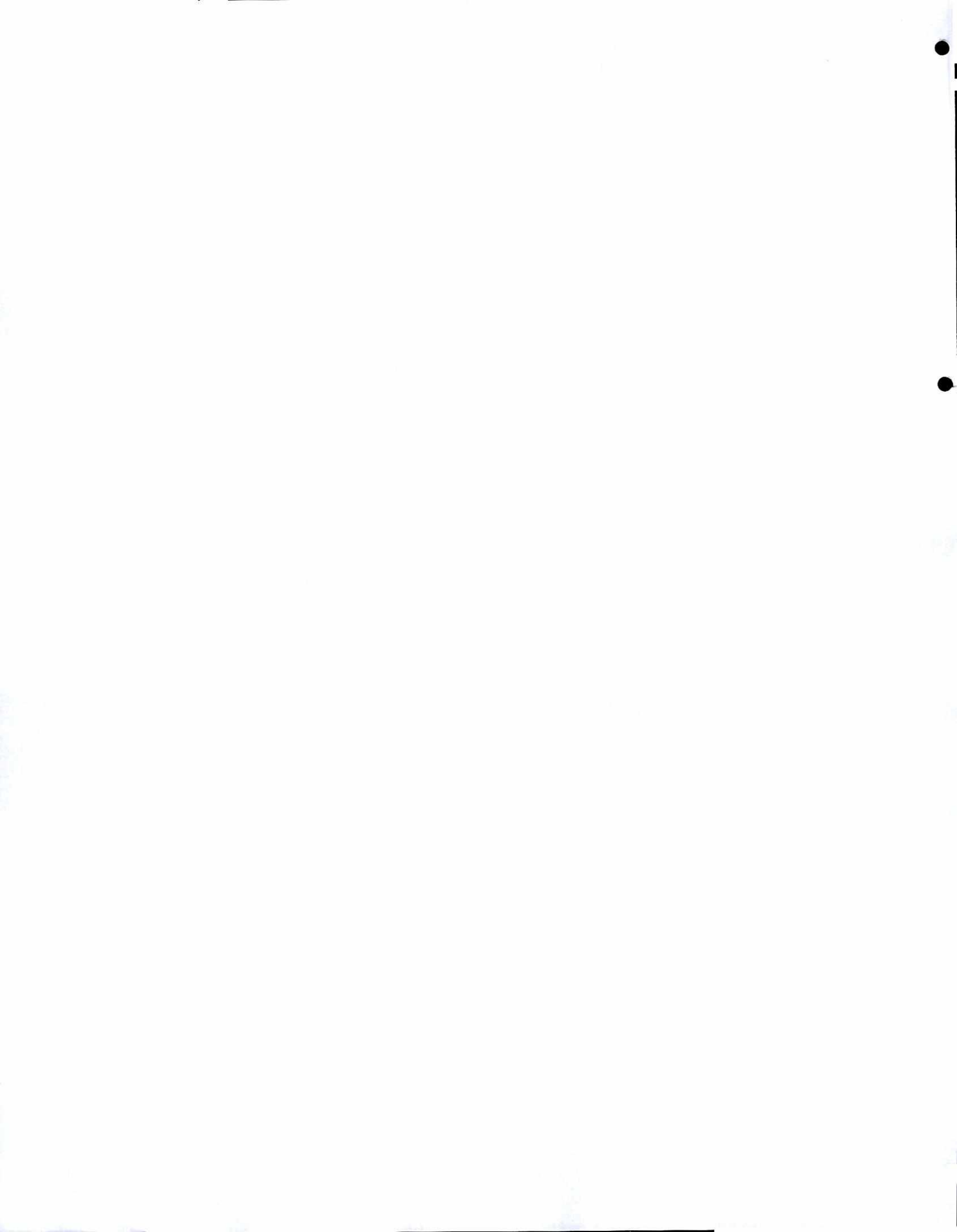



2019

INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA




**SISTEMAS INTEGRADOS
DE GESTIÓN**
NTC ISO 9001:2015,
NTC ISO 14001:2015
NTC OHSAS 18001:2007.



 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	1 de 1

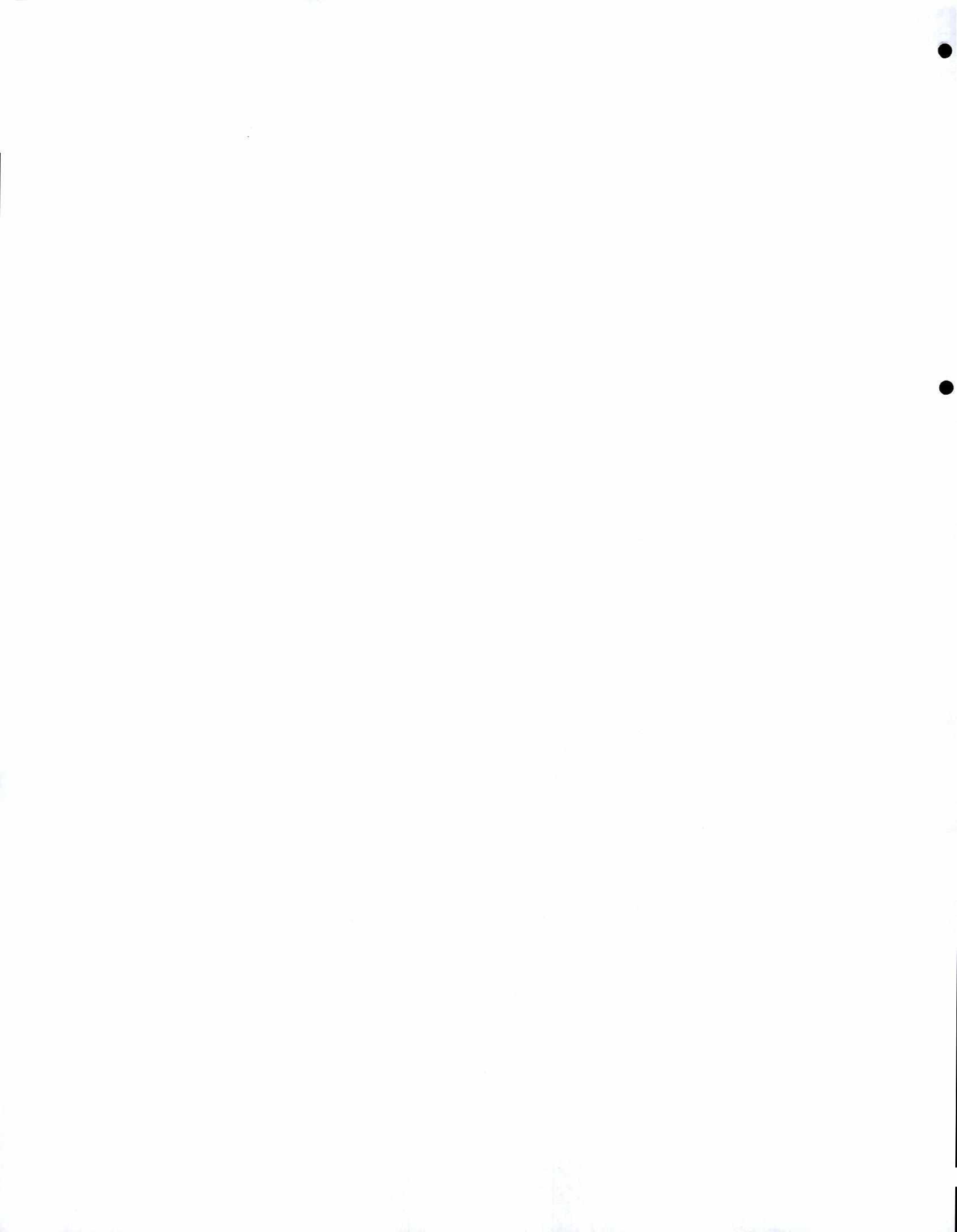
**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**
 NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015
 NTC OHSAS 18001:2007.




	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	2 de 1

CONTENIDO

1.	GENERALIDADES	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
4.	CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	4
5.	AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR	4
6.	REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO	8
7.	DOCUMENTOS A EXAMINAR	9
8.	RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORIA	10
8.1	Comparativo Auditorías 2016 a 2019	10
8.2	Resultados Auditoría 2019	11
8.3	No Conformidades por Procesos	13
8.4	Numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015 Incumplidos	28
8.5	Numerales de la Norma NTC ISO 14001:2015 Incumplidos	30
8.6	Numerales de la Norma NTC OHSAS 18001:2007 Incumplidos	30
9.	CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA	31
9.1	Fortalezas por Proceso	31
9.2	Oportunidades de Mejora por Proceso	35
10.	EVALUACIÓN AUDITORES INTERNOS	41
11.	EVALUACION CUANTITATIVA	43
12.	DISTRIBUCION DEL INFORME	45



	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	3 de 1

1. GENERALIDADES.

FECHA AUDITORÍA	AGOSTO 12 AL 21 DE 2019
FECHA APERTURA	AGOSTO 12 DE 2019
FECHA CIERRE	AGOSTO 28 DE 2019
FECHA PRESENTACIÓN INFORME FINAL	SEPTIEMBRE 30 DE 2019


2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

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

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Auditar las actividades correspondientes a los procesos Estratégicos, Misionales, de Evaluación y de Apoyo, que se desarrollan en la Gobernación de Santander.

- **MISIONALES:** Desarrollo Sostenible y Competitivo, Seguridad y Convivencia, Salud y Seguridad Social, Gestión Educativa.
- **ESTRATÉGICOS:** Sistemas Integrados de Gestión, Atención al Ciudadano, Planeación Estratégica.
- **EVALUACIÓN:** Control y Evaluación.
- **APOYO:** Jurídica y Contratación, Gestión Financiera, Administración Institucional, Tecnologías de la información y comunicación.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	4 de 1

4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA.

Manual del Sistema Integrado de Gestión, Políticas y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, documentos establecidos en los procesos, programas HSEQ, requisitos Legales y Reglamentos aplicables, así como los establecidos en la Norma NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007

5. AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR.

PROGRAMACIÓN AUDITORÍA			
Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoría	Equipo de Auditores
Proceso Gestión Financiera	Secretaria de Hacienda y Directores de Ingresos, Presupuesto, Tesorería y contabilidad.	Secretaría de Hacienda	Gustavo Rodríguez Pedraza (A.L) Sol Yaneth Blanco Portilla
Tecnologías de la Información y Comunicación	Secretario de Tecnologías de la Información y Comunicación. Y Director Sistemas de Información.	Secretaría de las TICs Dirección de Sistemas de Información-TIC	Luz Stella Ibañez García(A.L) Sandra Milena Carrillo.
Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Secretario General, Director de Talento Humano y Coordinadores de grupo	Dirección de Talento Humano.	Claudia Liliana García Cala (A.L.) Greiss Nayarín Durán Gómez
Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Jefe Oficina Control Disciplinario	Oficina de Control Disciplinario	Mireya Martínez Gutiérrez (A.L) Ludy Méndez Romero
Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Coordinadora de grupo Fondo Territorial de Pensiones.	Grupo Fondo Territorial de Pensiones	Ana Patricia González Gómez (A.L) Laura Gisela Ávila Cálao. Martha Cecilia Díaz Ardila.



**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	5 de 1

PROGRAMACIÓN AUDITORÍA			
Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoría	Equipo de Auditores
Administración Institucional Gestión de Recursos Físicos	Secretario General, Director de Contratación Bienes y Servicios, coordinador de Recursos Físicos	Secretaría General Dirección de Contratación Bienes y servicios .Oficina Grupo de Recursos Físicos, Planta Central, Secretaría de Educación y Secretaría de Salud	José Manuel Cerdeña Cediel (A.L.) Gladys Oliveros De Acevedo. Claudia Alexandra Luna Gutiérrez
Jurídica y Contratación	Jefe Oficina Jurídica, Secretaria de Salud, Secretaria de Educación, Secretario General.	Oficina jurídica Secretaria de Salud Secretaria de Educación. Secretaria General.	Henry Vera González (A.L.) Ana Lucía Wandurraga Ballesteros. Juan Carlos Navarro Noriega
Proceso de Seguridad y Convivencia	Secretario Del Interior, Director De Victorias, Coordinadores De Grupo	Secretaría del Interior.	Erwing Hermógenes Chacón Jóbén (A.L.) Ligia Gómez Gómez
Proceso de Seguridad y Convivencia	Director De Gestión Del Riesgo	Dirección de Gestión del Riesgo.	Nadia Constanza Gómez Reyes
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario de Infraestructura, Directores y Coordinadores de Grupo	Secretaría de infraestructura,	Vianey Portilla Rodríguez (A.L.) Henry Alfonso Roa Morales
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario de Cultura y turismo Coordinadores de Grupo	Secretaría de Cultura y Turismo	Fanny Stella León Santamaría. (A.L.) Sergio Orlando Ferro Dávila



**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	6 de 1

PROGRAMACIÓN AUDITORÍA			
Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoría	Equipo de Auditores
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario de Desarrollo Directores Y Coordinadores de Grupo	Secretaría de Desarrollo.	Josefina Rodríguez Vergara (A.L.) Gloria Isabel Villabona Sánchez Alba Luz Vásquez Márquez
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario de Vivienda y Hábitat Sustentable	Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	Gilma Flórez de Criado (A.L)
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario De Agricultura y Desarrollo Rural Director y coordinadores de Grupo.	Secretaría de Agricultura	Mónica Liliana Barbosa Martínez (A.L.) Yolanda Patricia Zabala Convers
Gestión Educativa	Secretario de Educación, Directores y Coordinadores de Grupo de la secretaría de educación.	Secretaría de Educación Departamental	Emilce Gelves Ramírez (A.L.) Magdalena Hernández Gutiérrez. Samuel Gómez Morales.
Control y Evaluación	Jefe Oficina de Control Interno y su equipo de trabajo.	Oficina de Control Interno	Yelitza Lilibeth Hernández González (A.L.) Manuel Enrique Cupaban Rueda
Proceso Gestión en Salud y Seguridad Social	Secretaria de Salud Departamental, Directores y Coordinadores de Grupo.	Secretaría de Salud.	Adriana Marcela Castellanos González (A.L.) Fulvia Ludy Pimentel Salgar Gladys Stella Quintero Barragán Ángel González Uni
Proceso Gestión en Salud y Seguridad Social	Laboratorio de Salud Departamental, Director de Salud Integral y Coordinador de Grupo del laboratorio	Laboratorio de Salud Pública	Gloria Patricia Mantilla Oviedo (A.L.) Nidia Uverley León Londoño Sandra Milena Tarazona Bustos



**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	7 de 1

PROGRAMACIÓN AUDITORÍA			
Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoría	Equipo de Auditores
Planeación Estratégica	Secretario de Planeación, Directores y Coordinadores de Grupo.	Secretaría de Planeación Departamental.	Mercedes Martínez Correa (A.L) Jorge Enrique Jaimes Barajas
Atención al Ciudadano	Secretario General, Director de Atención al Ciudadano. Coordinadores de Grupo de Atención al Ciudadano en las Secretarías Educación y Salud	Dirección de Atención al Ciudadano	Marlen Flórez Rojas (A.L) Luz Marina Castro Ayala
Sistemas Integrados de Gestión	Directora de Sistemas Integrados de Gestión y su grupo de trabajo. Coordinador Grupo de Gestión Ambiental	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión e instalaciones de la Gobernación y sus sedes. Secretaría de Salud, Secretaría de Agricultura y Dependencias que funcionan en el IDESAN	Alba Nury Ramírez Cano (A.L.) Sandra Esperanza Bayona Vergel.
Sistemas Integrados de Gestión. Seguridad y Salud en el Trabajo	Secretario General, Director Talento Humano, Coordinador de Salud Ocupacional.	Oficina Salud y Seguridad en el Trabajo e instalaciones de la Gobernación y sus sedes. Secretaría de Salud, Secretaría de Agricultura y Dependencias que funcionan en el IDESAN	Yaqueline Mateus Galeano. (A.L) Gonzalo Sánchez Quiroga. Silvia Yaneth Vargas Blanco

Tabla 1. Programación Auditoría

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	8 de 1

6. REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO.

NUMERALES A AUDITAR ISO 9001:2015	Si	No
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	X	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	
4.4 Gestión de la calidad y sus procesos	X	
5.1 Liderazgo y compromiso	X	
5.1.2 Enfoque al cliente	X	
5.2 Política de calidad	X	
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	X	
5.3. Roles, responsabilidad y autoridades en la organización.	X	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	X	
6.3 Planificación de los cambios.	X	
7.1.2 Personas	X	
7.1.3 Infraestructura	X	
7.1.4 Ambiente para la operación de Los Procesos	X	
7.1.6 Conocimientos de la organización	X	
7.3 Toma de conciencia	X	
7.4 Comunicación	X	
7.5 Información documentada	X	
8.1 Planificación y control operacional	X	
8.2.1 Comunicación con el cliente	X	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	X	
8.4.2 Tipo y alcance de control	X	
8.4.3 Información para los proveedores externos.	X	
8.5 Producción y Provisión del servicio	X	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	X	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	X	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	X	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	X	
8.5.6 Control de los cambios	X	
8.6 Liberación de los productos y servicios.	X	
8.7 Control de las salidas no conformes	X	
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación	X	
9.1.3 Análisis Y Evaluación	X	
10. Mejora	X	
10.2 No conformidad y acción correctiva	X	
10.3 Mejora continua	X	

Tabla 2. Numerales Auditar por Proceso. ISO 9001:2015

NUMERALES A AUDITAR ISO 14001:2015	Si	No
5.2 Política Ambiental	X	
6.1.2 Aspectos ambientales	X	
7.2 Toma de conciencia	X	
8.1 Planificación y control operacional	X	
8.2 Preparación y respuesta ante emergencia	X	

Tabla 3. Numerales Auditar por Proceso. ISO 14001:2015

NUMERALES A AUDITAR OHSAS 18001:2007	Si	No
4.2 Política Seguridad y Salud en el Trabajo	X	
4.4.3.2 Participación y consulta	X	
4.4.6 Control operacional	X	
4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias	X	
4.5.3 Investigaciones de incidentes	X	

Tabla 4. Numerales Auditar por Proceso. OHSAS 18001:2007

7. DOCUMENTOS A EXAMINAR.

- Caracterización de los procesos.
- Procedimientos.
- Formatos, Registros.
- Manuales, Instructivos, Guías, Planes.
- Normograma.
- Mapa de Riesgos.
- Tablero de Indicadores
- Matriz de comunicación informativa SIG
- Matriz de identificación y evaluación de partes interesadas
- Ciclo de vida Sistemas Integrados de Gestión
- Acciones correctivas, Preventivas y Correctivas
- Planes de mejoramiento.
- Identificar el contexto estratégico del proceso (DOFA).

8. RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA.

8.1 Comparativo Auditorías 2016 a 2019

	2016	2017	2018	2019
Fortalezas	144	159	205	231
Oportunidades de Mejora	163	170	166	163
No Conformidades	63	36	37	26

Tabla 5 Comparativo Auditorías 2016-2019

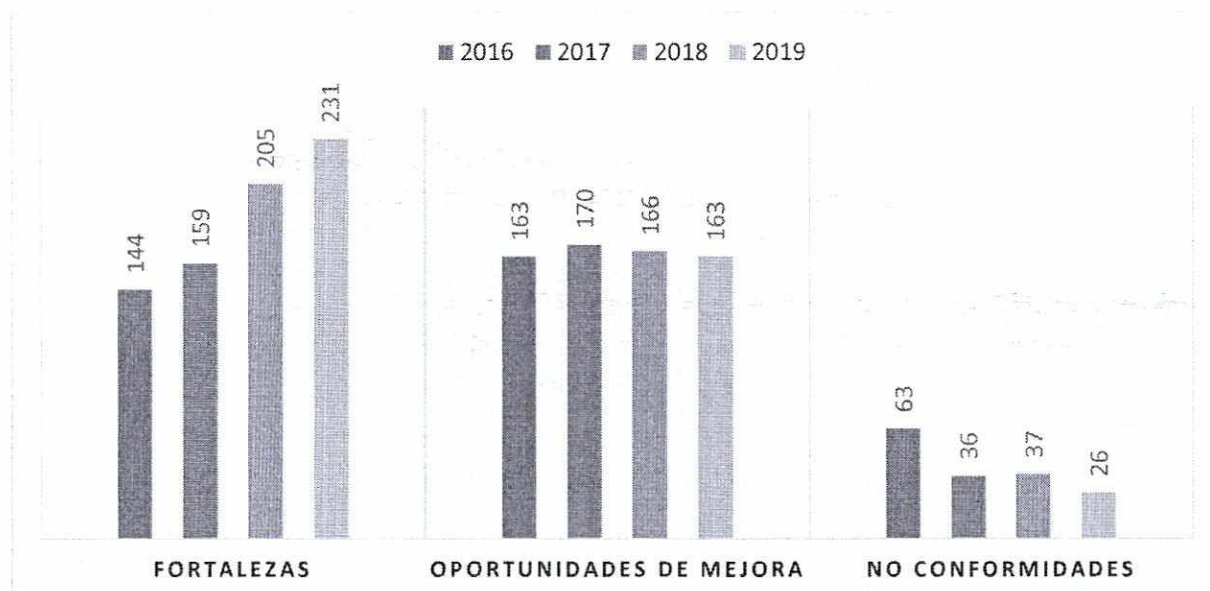



Ilustración 1 Resultados Auditorías 2016-2019.

A través de estos resultados, se puede determinar el mejoramiento y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación en el cuatrienio del Gobierno "Santander Nos Une 2016-2019".

Partiendo de las Auditorías Internas realizadas, se puede observar que las **Fortalezas** se incrementaron en un 62%, las **Oportunidades de Mejora** se mantuvieron dentro de la misma tendencia y las **No conformidades** disminuyeron en un 42% comparando los resultados del año 2016 vs 2019

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	11 de 1

8.2 Resultados Auditoría 2019

Procesos	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No Conformidades
Gestión Financiera	6	9	1
Tecnologías de la Información y Comunicación	8	8	1
Administración Institucional - Gestión de Talento Humano	8	9	1
Administración Institucional - Control Disciplinario	7	3	0
Administración Institucional - Fondo de Pensiones	4	2	0
Administración Institucional - Gestión Documental	12	10	3
Administración Institucional - Gestión de Recursos Físicos	9	13	0
Jurídica y Contratación	27	16	0
Seguridad y Convivencia - Secretaría del interior	7	5	1
Seguridad y Convivencia - Gestión de Riesgo	8	1	0
D. S y C - Secretaría de Infraestructura	3	12	3
D. S y C - Secretaría de Cultura y turismo	5	3	0
D. S y C - Secretaría de Desarrollo	11	5	0
D. S y C - Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	13	3	0
D. S y C - Secretaría de Agricultura	8	2	1
Gestión Educativa	30	22	2
Control y Evaluación	4	1	0
Gestión en Salud y Seguridad Social	8	7	0
Laboratorio de Salud	9	3	3
Planeación Estratégica	10	5	3
Atención al Ciudadano	13	14	2
Sistemas Integrados de Gestión	7	4	0
SIG - Gestión Ambiental	5	1	2
SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo	9	5	3
TOTAL	231	163	26

Tabla 6 General Procesos Auditados



**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	12 de 1

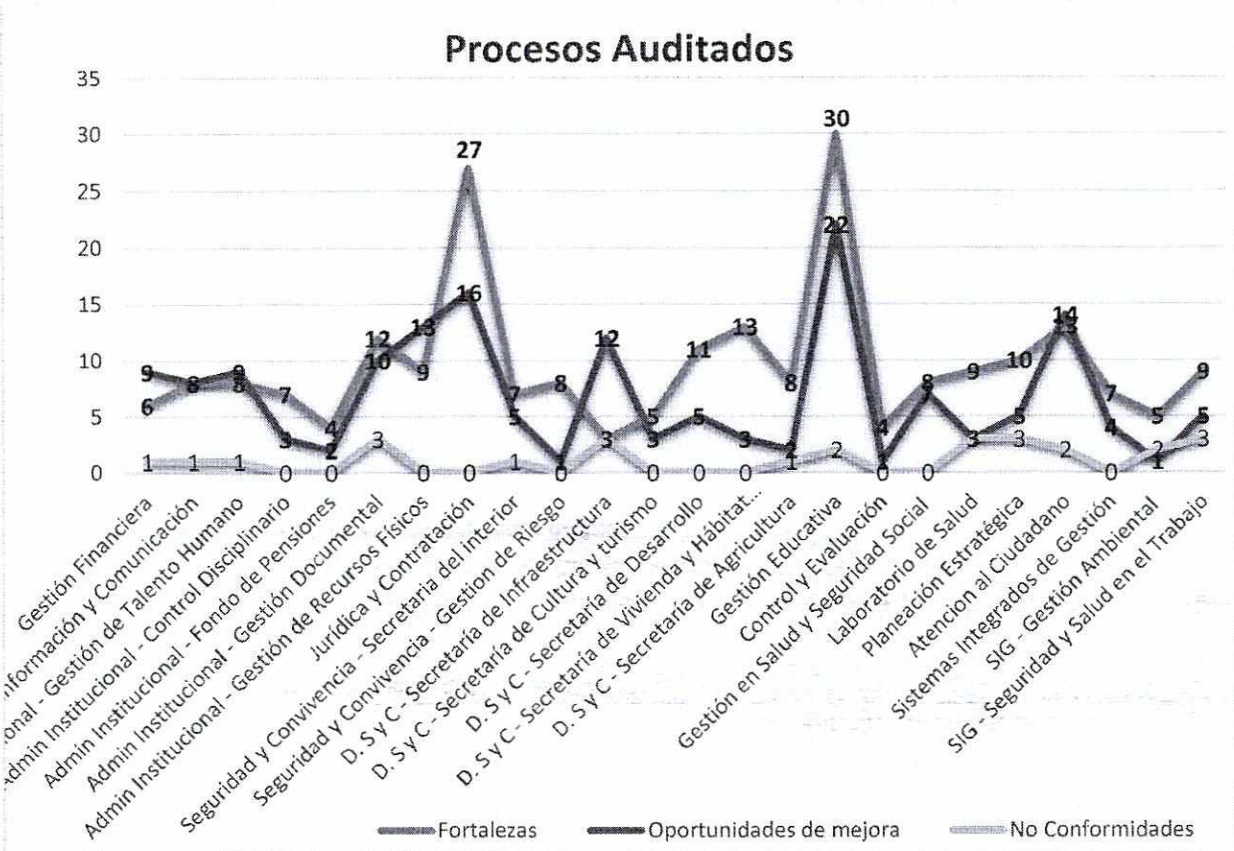




Ilustración 2 Resultados Procesos Auditados.

Teniendo como referencia los datos generales de la auditoría interna de la vigencia 2016, 2017 y 2018, se evidencia que para la vigencia 2019 se presenta un mejoramiento en cada uno de los procesos auditados. Para el año 2019, se identifican 231 fortalezas, 163 Oportunidades de mejora y 26 No Conformidades, con lo cual se resalta el grado de madurez y consolidación del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	13 de 1

8.3 No Conformidades por Procesos.

Gestión Financiera	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 1	
Requisito ISO 9001:2015	<p>7.5.3.2 Control de la Información Documentada. Para el control de la información documentada, la Organización debe abordar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) distribución, acceso, recuperación y uso. b) Almacenamiento y distribución c) Conservación y Distribución. <p>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionados.</p>
<p>Detalles de la No Conformidad: Se evidenciaron en la Dirección de Ingresos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carpetas sin marcar, sin el rótulo definido por el SIG y sin el uso de la hoja de control de expedientes. b) Oficios remitidos sin haber sido radicados en FOREST, (oficio del 9 de julio de 2018 a SISTEMAS Y COMPUTADORES, en versión 9 siendo versión 10) c) No aparecieron las actas de reunión con SISTEMAS Y COMPUTADORES d) El Plan de Auditorías, no se encuentra parametrizado. e) Al utilizar el formato INFORME DE GESTION DELPDD CORTE A JUNIO 30 DE 2019, se evidencia a partir de la segunda hoja que no tiene el encabezado. f) La CIRCULAR 027 DE 2018, no está radicada en FOREST y fue diligenciada en formato carta. g) Falta incluir en la Tabla de Retención, la serie documental de Circulares. h) Se evidencia en el pasillo de la Dirección de Ingresos, AZ, legajos, documentos en cajas sin organizar, expuestos a la posible pérdida o deterioro sin ninguna organización. 	

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	14 de 1

Tecnologías de la Información y la Comunicación	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 1	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.4 Ambiente para la Operación de los procesos: La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la organización de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
Detalles de No conformidad: Se evidencia que la Secretaría de las Tecnologías de la Información y Comunicación ha realizado gestión ante la Secretaría General relacionado con el ambiente necesario para la operación y funcionamiento de la infraestructura y servicios tecnológicos de la entidad, a la fecha han transcurrido 2 años, se observa que la Secretaría General no ha dado cumplimiento a la no conformidad encontrada en las auditorías anteriores relacionadas con el ítem 7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos, por lo tanto se aplica la no conformidad a la Secretaria General	

Administración Institucional - Gestión de Talento Humano	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 1	
Requisito ISO 9001:2015	7.5 Información Documentada
Detalles de No conformidad: Las acciones definidas para solucionar la Oportunidad de Mejora encontrada en la Auditoría interna del 2018 no fue eficaz ya que no se evidencia la actualización de la Tabla de retención documental en el Grupo de Bienestar Social Laboral, así como la implementación de la TRD en la gestión documental de la Dirección de Talento Humano y sus correspondientes formato Únicos de Inventario Documental	



**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	15 de 1

Administración Institucional - Gestión Documental

NO CONFORMIDADES

No Conformidad No.: 1 de 3

Requisito ISO 9001:2015	<p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios: Nota: Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como c) físico (ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).</p>
--------------------------------	--

Detalles de No conformidad:


En las nuevas instalaciones del archivo del departamento no cumple con buena higiene, iluminación y circulación de aire óptimas para un ambiente laboral adecuado.

No Conformidad No.: 2 de 3

Requisito ISO 9001:2015	<p>7.5 Información documentada. 7.5.1 Generalidades: a) La información documentada requerida por esta norma internacional. b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p>
--------------------------------	--


Detalles de No conformidad:

No hay tablas de valoración documental para los fondos acumulados del Departamento que permitan clasificar, conservar e identificar documentos históricos y que permiten eliminar los documentos que cumplen su ciclo vital

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	16 de 1

No Conformidad No.: 3 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	<p>7.2 Competencia</p> <p>a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control un trabajo que afecta al desempeño.</p> <p>b) Asegurarse de que estas personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.</p> <p>c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.</p> <p>d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.</p>
<p>Detalles de No conformidad: En el archivo departamental faltan funcionarios con perfil idóneo y competencias profesionales en archivo.</p>	

Seguridad y Convivencia – Secretaría del Interior	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 1	
Requisito ISO 9001:2015	<p>7.1.4 Ambiente para la Operación de los procesos:</p> <p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener en ambiente necesario para la organización de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. A) Sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo libre de conflictos</p>
<p>Detalles de la No Conformidad: No se evidencia un ambiente necesario para la operación del proceso de Seguridad y Convivencia, hay una gran brecha entre la Alta Dirección con el personal de planta de la secretaría, no se percibe ninguna clase de comunicación entre las partes y sustancialmente las labores y productos suministrados hacen un ambiente no favorable para la operación de las actividades</p>	


	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	17 de 1

Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaria de Infraestructura	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	5.1.2 Enfoque al cliente. 8.2.1 Comunicación con el cliente.
Detalles de No conformidad: Se evidencian procesos vencidos de PQRSD, en el FOREST de algunos funcionarios.	
No Conformidad No.: 2 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	5.1.2 Enfoque al cliente.
Detalles de No conformidad: No se realiza seguimiento, evaluación y control de los riesgos establecidos en el Mapa de Riesgos, lo que genera materialización de los riesgos.	
No Conformidad No.: 3 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.2 Personas.
Detalles de No conformidad: No se cuenta con suficiente recurso humano de planta y de contrato, acorde con la demanda, para desarrollar todos los procesos correspondientes a las cuatro Direcciones con que cuenta la Secretaria de Infraestructura.	


Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaria de Agricultura	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 1	
Requisito ISO 9001:2015	4.4 Gestión de la Calidad y sus Procesos 4.4.2 Control de Documentos
Detalles de No conformidad: <ul style="list-style-type: none"> • No se encuentran publicados los informes de gestión de la Secretaría, aunque son allegados en medio físico, se solicita publicarlos en la página de intranet de la Gobernación y aún más teniendo en cuenta que hace parte de la rendición de cuentas de la Administración Departamental, al público en general. • Se encuentra como soporte para entrega de insumos durante las Ferias Agropecuarias de los municipios un documento (Acta de entrega) sin parametrizar, con soporte para firmas, un formato de asistencia a reunión AP-AI-RG-129. 	

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	18 de 1

Gestión Educativa	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 2	
Requisito ISO 9001:2015	7.5.3 Control de la información documentada. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar.
Detalles de No conformidad: No se evidencia que la información historias laborales de los docentes se encuentre unificada en un solo expediente o serie documental que permita que esté disponible para su uso, control y organización, que refleje la integridad de los documentos y la correcta aplicación de las TRD de acuerdo a la normatividad vigente	
No Conformidad No.: 2 de 2	
Requisito ISO 9001:2015	8.1 Planificación y Control Operacional La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6
Detalles de No conformidad: No se evidencia la actualización de los siguientes procedimientos de la Dirección de Talento Humano MI-GE-PR-80 - ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE INFORMACION , MI-GE-PR-69-NOMBRAMIENTO DE PERSONAL, MI-GE-PR-68 - SELECCIÓN DE PERSONAL, MI-GE-PR-67-CONCURSOS ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES, MI-GE-PR-66 - ADMINISTRAR LAS NOVEDADES DE PLANTA DE PERSONAL, MI-GE-PR-65 - CONTROLAR LA PLANTA DE PERSONAL, MI-GE-PR-64 - DEFINIR O MODIFICAR LA PLANTA DE PERSONAL, MI-GE-PR-133 - CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS. No se evidencia la actualización de los siguientes procedimientos del Fondo Prestacional MI-GE-PR-75 - TRAMITE DE LAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONOMICAS y MI-GE-PR-84 - PREVICIOS DE LOS RIESGOS LABORALES DEL MAGISTERIO	


	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	19 de 1

Gestión en Salud y Seguridad Social – LABORATORIO DEPARTAMENTAL	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
Detalles de No conformidad: Continúa la no conformidad de la auditoría interna del año 2017 y 2018 en la no identificación de las partes interesadas dentro de la caracterización del proceso de Gestión en Salud y Seguridad Social, pues no se identifican el laboratorio Departamental de Salud y los Laboratorios de la Red	
No Conformidad No.: 2 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.3 La Organización debe determinar proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
Detalles de No conformidad: <ul style="list-style-type: none"> Se pudo evidenciar que persiste la no conformidad de la auditoría interna del año 2018, en cuanto al personal administrativo que pertenece a salud ambiental y no al laboratorio, quienes se encuentran hacinados en un espacio reducido, cerrado y ubicado después de los laboratorios de atención a personas, generando un riesgo latente de contagio, para los funcionarios y personal que circula por esta área; de igual manera se observa que el personal no usa elementos de bioseguridad y se encuentran en riesgo de ocasionar accidentes laborales por tener archivadores, carpetas, az, cajas y elementos de trabajo en los escritorios por falta de espacio. Se observó que por falta de presupuesto se debe priorizar el mantenimiento de los equipos, contratación de personal y la compra de insumos, reactivos y materiales que se requieren para los ensayos, lo que no permite el funcionamiento adecuado y permanente del laboratorio Departamental de Salud Pública. 	

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	20 de 1

No Conformidad No.: 3 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos: Está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad y seguridad de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.
Detalles de No conformidad: 1. Se observó que las gavetas y puertas requieren mantenimiento, ya que se encuentran en deterioro incumpliendo las especificaciones de la norma vigente de acuerdo a lo estipulado por el Ministerio de Salud y Protección Social. 2. Se pudo verificar que en el depósito de reactivos químicos el almacenamiento de insumos, reactivos y materiales consumibles que se requieren para los ensayos, no cumplen con la norma vigente de acuerdo a lo estipulado por el Ministerio de Salud y Protección Social e INVIMA, encontrándose cajas en el piso y no en estibas.	

Planeación Estratégica	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	7.5 Información Documentada
Detalles de No conformidad: No se evidenció la aplicación de las tablas de retención documental para algunas series identificados en las dependencias que interviene en el proceso, como tampoco se evidenció la utilización de instrumentos de descripción documental como la hoja de control de expedientes, ni inventarios documentales en las series ACTAS, INFORMES, ASISTENCIA TECNICA, PROGRAMAS. No se reconoce la aplicación de la TRD a los documentos electrónicos producidos en el proceso.	
No Conformidad No.: 2 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	10. Mejora
Detalles de No conformidad: No se evidenció el cierre definitivo de planes de mejoramiento relacionados con auditorías internas y externas dentro del proceso.	

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	21 de 1

No Conformidad No.: 3 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.2 Recursos - Personas.
Detalles de No conformidad:	
<p>Se evidencia un relevo generacional en el personal de planta involucrado en el proceso con conocimientos de la organización y no hay plan de transferencia del mismo. Igualmente se evidenció un alto número de personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios y muy poco de personal de planta asignado al proceso.</p>	


Atención al Ciudadano	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 2	
Requisito OSHAS 18001:2007 Requisito 9001:2015	7.1.3 Infraestructura: La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
Detalles de No conformidad:	
<p>Se evidencia al momento de la auditoría que se ha hecho caso omiso por parte de la Secretaria General a las reiteradas solicitudes del Director (a) de atención al ciudadano, sobre la inaplazable reparación de que debe ser objeto la puerta de vidrio de ingreso principal a la Dirección de Atención al ciudadano realizada con oficios radicados 20170195829, 20180016928 más el oficio que se adjunta a este informe (ilegible su radicado) con lo cual se pretende corregir el mal paisaje que ofrece a la Oficina así como también el riesgo inminente para los servidores y los ciudadanos que a diario se exponen a un evento o siniestro.</p>	

**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	22 de 1

No Conformidad No.: 2 de 2	
Requisito 9001:2015	5.1.2 Enfoque al cliente. Art 13 C.P. Ley Estatutaria 1618 de 2013, art. 1 y ss. Ley 1306 de 2009, art. 5 y ss; Ley 1346 de 2009 art. 3, 4,5,6 y ss, entre otras normas.
Detalles de No conformidad: Se pudo evidenciar que en la Secretaría de Salud existe un ascensor para el uso de personas en situación de discapacidad, adulto mayor y personas con dificultad sensorial que yace cerrado e inservible según información de los funcionarios desde hace más de tres años al cual no se le ha dispuesto reparación, constituyéndose en una barrera de acceso muy fuerte para los ciudadanos si se tiene en cuenta que la mayoría de procesos y funcionarios se encuentran ubicados en el segundo y tercer piso, lo cual aísla totalmente al usuario de la posibilidad de acceder a información y entrevista con los funcionarios entre ellos el Secretario de Salud y Directores encargados de lo correspondiente a dar solución a las situaciones sentidas de las cuales son objeto los Ciudadanos y cuyos despachos se ubican en el segundo y tercer piso. Con la situación evidenciada se afecta notablemente los atributos de atención al ciudadano especialmente el de inclusión.	

Sistemas Integrados de Gestión	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 2	
Requisito ISO 14001:2015	6.1.2 Aspectos ambientales 7.5 Información Documentada
Detalles de No conformidad: En el Proceso de Sistemas Integrados de Gestión -Gestión Ambiental no se evidenció documentos relacionados con la disposición final de los residuos reciclables, incumpliendo el numeral 6.1.2 y 7.5	

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	23 de 1

No Conformidad No.: 2 de 2	
Requisito ISO 14001:2015	6.1.2 Aspectos ambientales 8. Operación 8.1. Planificación y control operacional
Detalles de No conformidad: Falta de adherencia a la implementación de los programas ambientales en la Secretaría de Salud Departamental, lo cual se evidenció en la inadecuada disposición de los residuos sólidos, mal uso de los puntos ecológicos, falta de higiene en el cuarto de almacenamiento de los residuos sólidos y fugas de agua en algunas baterías sanitarias, incumpliendo el numeral 6.1.2; 8 y 8.1	

SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	7.5 Información Documentada 7.5.2 Creación y actualización: La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación. 7.5.3 Control de la Información Documentada 7.5.3.2 Para poder controlar toda la información documentada, la empresa tiene que abordar todas las actividades que realice, según corresponda. Control de cambios (por ejemplo, control de versión)
Detalles de No conformidad Se evidenciaron en el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Se están emitiendo los Certificados de Inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo en el formato MI-GE-RG-125 Versión: 0 con fechas: 21 de marzo de 2019 y 06 de mayo de 2019 y este formato de Certificado de Inducción MI-GE-RG-125 fue modificado con versión:1 el día 06 de agosto de 2018. • Se identificó que en el Manual del sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo ES-SIG-MA-06 - v:0 de fecha 25 de julio de 2018 que se encuentra publicado en la intranet: 	



**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	24 de 1

- a) Aparece en la página 11 en el punto **2.4 Beneficios al Personal** que el 21% de los funcionarios están afiliados a SALUDCOOP EPS. Por lo anterior se debe actualizar este texto puesto que la EPS mencionada se encuentra liquidada.
- b) Igualmente, en la página 42 en el numeral **4.3.1 Normas y Procedimientos de Seguridad** se relacionan: la Guía de Trabajo seguro en aplicación de plaguicidas y el manual de Inducción en SST y Gestión Ambiental los cuales no se encuentran publicados en la intranet. A la vez la guía de Trabajo Seguro en Riesgo Eléctrico no se relaciona dentro del Manual de SST.
- c) En la página 43 numeral **4.3.2 Señalización y Demarcación de Áreas** se relaciona un programa para la señalización y demarcación de áreas el cual no se evidenció su existencia por lo cual debe crearse el documento o eliminarlo del Manual del SST.
- d) En la página 44 en el numeral **4.3.5 Plan Estratégico de Seguridad Vial** se encuentra desactualizada la normatividad legal correspondiente al Programa de Seguridad Vial e igualmente no se encuentran relacionadas las actividades que se realizan en la actualidad.
- e) En la página 49 en el numeral **8. Anexos** cita taxativamente "*Los siguientes anexos pueden ser consultados en la intranet de la Entidad*" y se relaciona el reglamento de Higiene y Seguridad Industrial el cual no se encuentra publicado en la intranet.

No Conformidad No.: 2 de 3

**Requisito ISO 9001:2015
OSHAS 18001:2007**

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.

9.1.1. Generalidades: La organización debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.



**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	25 de 1

**Requisito ISO 9001:2015
OSHAS 18001:2007**

9.1.3 Análisis y Evaluación: La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, si lo planificado se ha implementado de forma ética, la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

4.5 Verificación

4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño: registro suficiente de los datos y los resultados de seguimiento y medición para facilitar el análisis posterior de las acciones correctivas y preventivas.

Detalles de No conformidad:

Se evidenció que en el Tablero de Indicadores del Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo publicado con corte junio 30 de 2019:

- a) Las fechas de seguimiento de los quince (15) indicadores se establecen como septiembre de 2019.
- b) No se tienen dentro de las fichas técnicas de los indicadores las observaciones, análisis y seguimiento ni fuentes de información.
- c) El indicador número 4 tiene como meta de actividades programadas 640 hasta el mes de junio y cambia la meta en el mes de septiembre a 641.
- d) En el indicador número 5 aparece como meta 205 capacitaciones programadas hasta el mes de junio y en el mes de septiembre la meta cambia a 198.
- e) En el indicador número 6 se tiene en la medición a junio 159 evaluaciones médicas ocupacionales y en el análisis se indica que se han realizado 77 evaluaciones médicas ocupacionales.
- f) En el indicador número 7 dentro de la medición se tiene 17 acciones preventivas y correctivas de AT y EL y en las observaciones se indica el cumplimiento de 117 acciones correspondiente.
- g) Los datos de las fichas técnicas no concuerdan con las mediciones realizadas.

No Conformidad No.: 3 de 3	
Requisito OSHAS 18001:2007	<p>4.3.2 Requisitos legales y otros La organización debe mantener esta información actualizada. La organización debe comunicar la información pertinente sobre requisitos legales y otros, a las personas que trabajan bajo el control de la organización, y a otras partes interesadas pertinentes.</p>
<p>Detalles de No conformidad: Se evidenció en la matriz de identificación y evaluación de requisitos legales en seguridad y salud en el trabajo no se encuentran relacionadas las siguientes normas: Resolución 2329 de 2012, Resolución 2885 de 2016, Resolución 2749 de 2017.</p>	

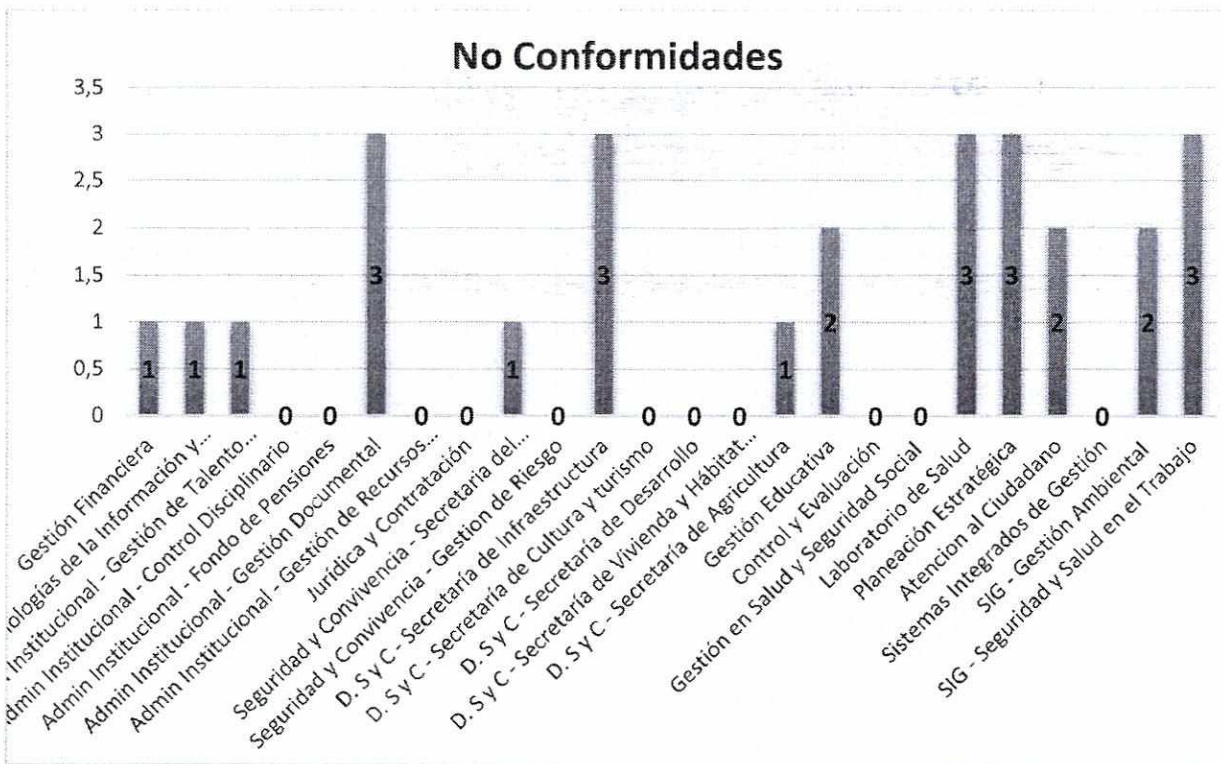



Ilustración 3 No Conformidades Por Proceso.

La anterior gráfica permite observar el incumplimiento a diferentes numerales de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007. Para la vigencia, se presentó una disminución del 42% entre el año 2018 y 2019

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	27 de 1

con referencia a las NO CONFORMIDADES, donde se muestra que los procesos con mayor número de las mismas son los siguientes: *Administración Institucional - Gestión Documental, Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaría de Infraestructura,, Gestión en Salud y Seguridad Social - Laboratorio de Salud, Planeación Estratégica, SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo con una puntuación de 3, le sigue Gestión Educativa, Atención al ciudadano, SIG – Sistema de Gestión Ambiental con una puntuación de 2, por último Gestión Financiera, Tecnologías de la Información y Comunicación, Administración Institucional-Gestión del Talento Humano, Seguridad y Convivencia-Secretaría del Interior, Desarrollo Sostenible y competitivo-Secretaría de Agricultura con una valoración de 1. Los demás procesos no presentan “No Conformidades”.*



**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	28 de 1

8.4 Numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015 incumplidos.

Numerales NTC-ISO 9001:2015	Procesos																	Total			
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de	4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe	5.1.2 Enfoque al cliente.	7.1.2 Personas.	7.1.3 Infraestructura.	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	7.2 Competencia	7.4 Comunicación.	7.5 Información documentada.	7.5.1 Generalidades.	7.5.2 Creación y actualización.	7.5.3 Control de la información documentada.	8.1 Planificación y control operacional.	8.2.1 Comunicación con el	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.	8.6 Liberación de los productos y servicios.	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.		10. Mejora		
Gestión Financiera												1								1	
Tecnologías de la Información y Comunicación						1															1
Administración Institucional - Gestión de Talento Humano												1									1
Administración Institucional - Gestión Documental						1	1		1												3
Seguridad y Convivencia						1															1
Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaria de Infraestructura			1	1											1						3
Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaría de Agricultura		1															1				1
Gestión Educativa												1	1								2
Laboratorio de Salud	1				1	1															3
Planeación Estratégica				1						1										1	3
Atención al Ciudadano			2																		2
SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo										1									1		2
Total	1	1	3	2	1	4	1	0	4	0	0	2	1	1	0	0	1	1	1	23	

Tabla 7 Numerales Incumplidos ISO 9001:2015

**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	29 de 1

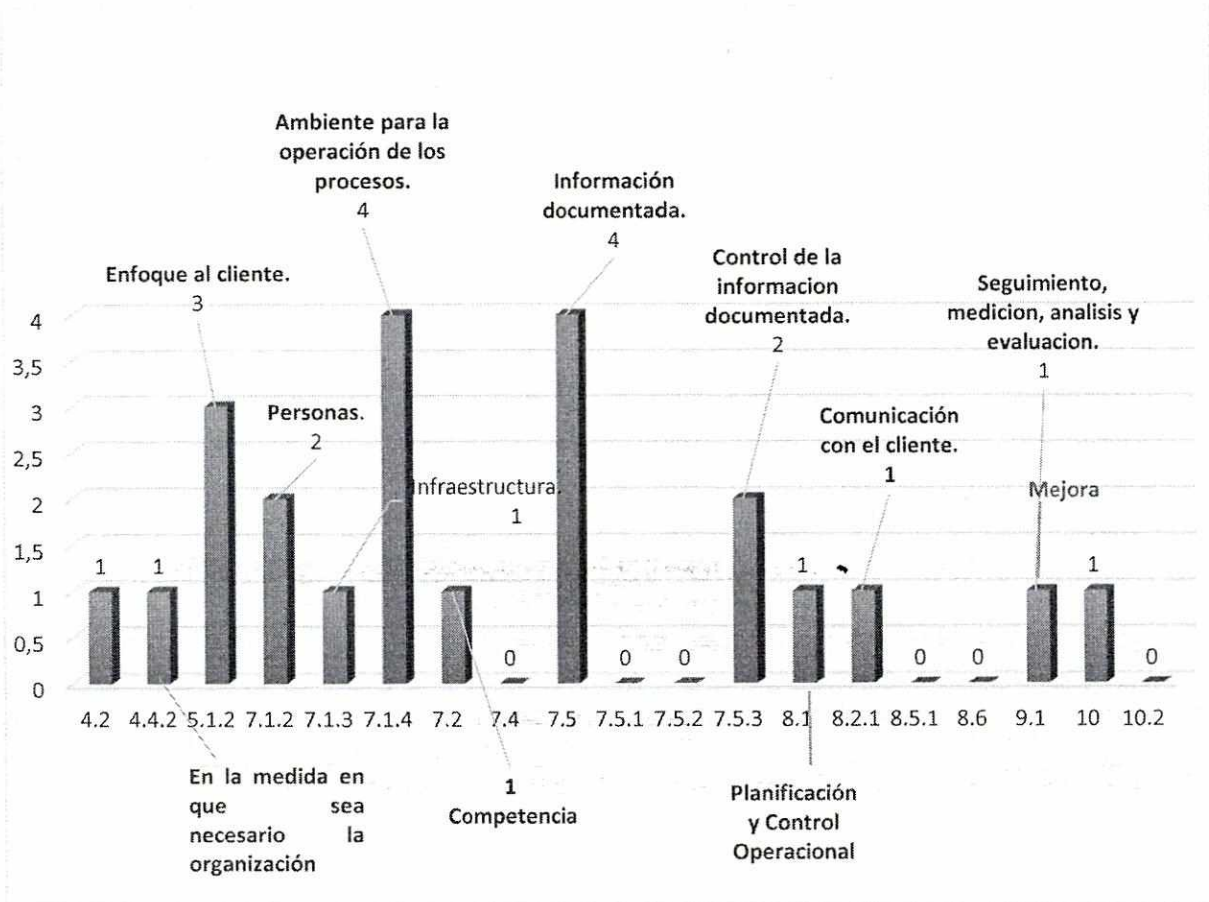


Ilustración 4 Numerales Incumplidos De La NTC ISO 9001:2015

Esta gráfica nos permite visualizar los requisitos que tuvieron el mayor número de incumplimientos de la Norma NTC ISO 9001:2015, a saber: 7.1.4 Ambiente para la Operación de los procesos, 7.5 Información documentada con una puntuación de 4 y 5.1.2 Enfoque al cliente con 3. Los demás requisitos en su mayoría presentan una calificación de 1.

8.5 Numerales de la Norma NTC ISO 14001:2015 Incumplidos.


Numerales ISO 14001:2015 Procesos		Aspectos Ambientales	Total
		6.1.2	
1	Sistemas Integrados de Gestión	1	1

Tabla 8 Numerales Incumplidos ISO 14001:2015

8.6 Numerales de la Norma NTC OHSAS 18001:2007 Incumplidos.

Numerales OHSAS 18001:2007 Procesos		Requisitos Legales y Otros	Total
		4.3.2	
1	SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1

Tabla 9 Numerales Incumplidos OHSAS 18001:2007

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	31 de 1

9 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

9.1 Fortalezas por Proceso.

➤ **GESTIÓN FINANCIERA**

En la Dirección de Tesorería el Incremento en el Recaudo por Cobro Coactivo, en el cual se observa que el año 2015 se recaudaron 1.939.433.811, en el 2016 se recaudaron 3.339.364.222 en el 2017 10.476.185.617, en el 2018 11.484.486.935 y en lo corrido del 2019 ya van 7.898.263.142

➤ **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**


Compromiso en el diagnóstico y estado actual de la estructura organizacional que soporta TI (tecnología de la información), elaboración de propuesta del modelo de estructura organizacional de TI en el marco de la Política de Gobierno Digital de Colombia, Mapa de Procesos de Gestión de TI, Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI – 2019 - 2023 y Política de Seguridad Digital y Privacidad de la Información 2019 – 2022, con el fin de cumplir con los requerimientos de la normatividad vigente y las necesidades de transformación digital de la Gobernación de Santander.

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Se evidenció avance en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ CONTROL DISCIPLINARIO**

Se evidencia un buen control mediante el uso de la herramienta de “Microsoft Excel” en la trazabilidad de expedientes asignados a cada uno de los Abogados de la Oficina.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	32 de 1

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ FONDO DE PENSIONES**

Se pudo evidenciar la adecuada organización de las actividades propias de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ GESTIÓN DOCUMENTAL**

Los Funcionarios del Grupo están Capacitados y tienen el conocimiento relacionado con la normatividad vigente para el desarrollo de las funciones del Proceso, enmarcadas en la ley General de Archivo, su Coordinadora tiene las Competencias y Profesionalismo para dirigir al Grupo de Gestión Documental.

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ RECURSOS FÍSICOS**

Como resultado de esta Auditoria, se destaca el alto grado de conocimiento, interés y compromiso por parte del Coordinador del Grupo de Bienes y Servicios, junto con el personal a su cargo.

➤ **JURÍDICA Y CONTRATACIÓN**


Conocimiento, Idoneidad y Profesionalismo de los funcionarios auditados en la temática del Proceso de Jurídica y Contratación

➤ **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

Se evidencia en el Grupo de Seguridad y Fortalecimiento Municipal el manejo y correcta aplicación de las TRD, así como el registro de planillas para las asesorías a organismos comunales y JAL del Departamento.

➤ **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA / GESTIÓN DEL RIESGO**

La Planeación, Proyección y ejecución de la creación del “Centro de Gestión Integral del Riesgo de Desastres del Oriente” - CEGIR -, el cual está localizado en las antiguas instalaciones de la Licorera de Santander, tomado como ejemplo a seguir por los demás departamentos.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	33 de 1

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO / SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**

Talento humano de planta idóneo y comprometido, lo que contribuye en el sostenimiento de los procesos de la Secretaría de infraestructura.

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO / CULTURA Y TURISMO**

Experiencia, conocimiento y disposición de los funcionarios y contratistas para el cumplimiento y aplicabilidad de la misión que cumple la Secretaría dentro de la estructura administrativa del Departamento.

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO / DESARROLLO**


Se destaca el programa Fortalecimiento Económico de las mujeres, micro y familias, vinculadas a través de aportes, actividades de seguimiento, capacitación y asesoría durante 2 años.

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO / VIVIENDA Y HÁBITAT SUSTENTABLE**

Se destaca el empoderamiento del equipo de trabajo en los desplazamientos por las diferentes provincias y municipios del Departamento para capacitación y acompañamiento a la comunidad beneficiaria de los subsidios de vivienda, lo que evidencia compromiso con la Entidad.

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO / AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

Es importante destacar, el compromiso de los funcionarios que deben cumplir sus labores fuera del área metropolitana, quienes usan las herramientas informáticas y de comunicación de manera eficiente, para dejar en evidencia de la trazabilidad de los procesos a su cargo.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	34 de 1

➤ **GESTIÓN EDUCATIVA**

Se está actualizando constantemente el portal educativo calidadeducativa.santander.gov.co, con los programas, convocatorias con el fin de mantener informada a la comunidad educativa, de igual forma se actualizan las redes sociales con que cuenta la secretaria y la red referente al PAE y redes temáticas matemáticas, lengua castellana y sociales.

➤ **CONTROL Y EVALUACIÓN**

El equipo de trabajo bajo la coordinación del Jefe de la oficina muestra la participación activa en el proceso de Control y evaluación, demostrando conocimiento y compromiso institucional con el Sistema Integrado de Gestión.

➤ **GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL / SECRETARIA SALUD**

Trabajo enfocado al cumplimiento de la metas de la Secretaría de Salud Departamental.

➤ **GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL / LABORATORIO DE SALUD**


Se han fortalecido las áreas del laboratorio de microbiología de alimentos, fisicoquímico de aguas y virología, en los cuales se hicieron intervenciones metrológicas a los equipos.

➤ **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Se destaca la participación y compromiso durante el desarrollo de la Auditoría Interna de los integrantes de proceso, de conformidad con el numeral 5.1 de la norma ISO 9001:2015

➤ **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El proceso cuenta con talento humano calificado y colaborador con las tareas y con los requerimientos técnicos y legales del mismo

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	35 de 1

➤ **SIG/SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Liderazgo, Conocimiento y Experiencia del equipo de trabajo de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión.

➤ **SIG/SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Conformación del Grupo de Gestión Ambiental, integrado a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y liderazgo evidenciado con los programas: uso eficiente de energía, agua, papel y gestión de residuos.

➤ **SIG/SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Conocimiento y Experiencia del equipo de trabajo de la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual cuenta con personal idóneo, cumpliendo con los requisitos exigidos y perfiles de acuerdo a las competencias asignadas para el desarrollo de las actividades.


9.2 Oportunidades de Mejora por Proceso.

➤ **GESTIÓN FINANCIERA**

Coordinar entre las secretarías de Hacienda, Planeación, Dirección de Regalías y las Oficinas Gestoras la documentación del procedimiento para el manejo de los recursos del Sistema General de Regalías, con el fin de resolver la liberación de los saldos por proyectos de regalías.

➤ **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Definir políticas en el tratamiento de datos personales de acuerdo a la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y decretos reglamentarios de la información ubicada en la página web de la Gobernación de Santander <http://contratos.santander.gov.co/contratos>.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	36 de 1

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Revisar y actualizar la Caracterización del proceso de Administración Institucional, en lo relacionado con la actividad 14 y 15 ya que pertenece al Grupo de Pensiones Territorial de Santander adscrito al Despacho de la Secretaría General y no a la Dirección de Talento Humano, establecida como oportunidad de mejora en el informe de auditoría interna del año 2018

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ CONTROL DISCIPLINARIO**

La Oficina de Control Disciplinario no cuenta con instalaciones adecuadas, ni con una sala para audiencias, esto con el fin de proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes internos y externos.

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ FONDO DE PENSIONES**


Dentro de la auditoria se pudo evidenciar que no cuenta con el normograma en el proceso, se sugiere revisar las normas Departamentales y Nacionales que inciden en los nueve procedimientos del Fondo Territorial de Pensiones.

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ GESTIÓN DOCUMENTAL**

Se debe dotar las nuevas instalaciones del Archivo Departamental con mobiliario Nuevo entre otros los Puesto de Trabajo (Escritorios y Sillas Ergonómicas) que cumplan con las especificaciones técnicas establecidas para el buen desempeño y ambiente laboral de sus funcionarios.

➤ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ RECURSOS FÍSICOS**

Continuar con el proceso de actualización del Decreto 0273/2009, el cual establece el Manual para el manejo administrativo de los Bienes, Propiedad, Planta y Equipo para el Departamento de Santander. Código AP-GRF-MA-01, en conjunto con los grupos de recursos físicos de la Secretaria de Educación y la Secretaria de Salud.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	37 de 1

➤ **JURÍDICA Y CONTRATACIÓN**

Desarrollar mecanismos que permitan articular la información contractual entregada a la Oficina Jurídica por las Oficinas Gestoras, para documentar la información y actualizar los documentos en el SECOP en los tiempos que la normativa lo define

➤ **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

Se recomienda motivar y generar espacios de capacitación interna en torno a las temáticas del Sistema Integrado de Gestión para lograr Mayores y mejores resultados.

➤ **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA / GESTIÓN DEL RIESGO**


Publicar en medio digital los Informes de Gestión de Recursos y la Ejecución de los Proyectos para la atención de emergencias manifiestas del departamento del cuatrienio, en la plataforma digital INTRANET, Módulo de Sistemas Integrados de Gestión, Proceso de Seguridad y Convivencia – Informes (<http://historico.santander.gov.co/intra/index.php/sig/viewcategory/990-8-informes>).

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO / SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**

Articular con la oficina de Gestión documental el tema referente al manejo de documentos en originales y copias, de acuerdo con las necesidades de la secretaría, tendientes a disminuir el manejo de archivo físico por duplicado y evitar generar congestión en las oficinas, que no cuentan con espacio suficiente para almacenar el archivo de Gestión. Revisar el tema de archivo digital acorde con las políticas de la entidad, esto conlleva una revisión de la norma vigente para manejo de archivos y documentos. (**Archivo** de Gestión, **Archivo** central y **Archivo** Histórico).

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO / CULTURA Y TURISMO**

No existen espacios adecuados para el archivo de los documentos y registros que genera la Secretaría, por lo que encuentran acumulados en sitios de trabajo y pasillo. Igualmente las condiciones de infraestructura física no son las óptimas para el funcionamiento de una secretaria, producto del hacinamiento, Se verifica que la

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	38 de 1

Secretaria de Cultura ha solicitado el arreglo de las instalaciones físicas y aires acondicionados en las vigencias del 2018 y 2019 sin obtener lo solicitado.

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO / DESARROLLO**

Se observa que las oficinas son pequeñas y no funcionales para el desarrollo de las actividades de la Secretaría de Desarrollo.

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO /VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE**


Solicitar acompañamiento de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión para replantear los indicadores formulados, que logren reflejar el avance de gestión de los procedimientos identificados, no solo en la asignación de subsidios, sino también en lo relacionado con el apoyo en la estructuración de proyectos, promoción de la generación de vivienda rural y urbana, difusión de los programas, capacitación a la comunidad en el cuidado y conservación de sus nuevas unidades de vivienda.

➤ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO / AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

Solicitar el apoyo de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, para la elaboración de los indicadores pertinentes, así como el seguimiento de los mismos a través de los formatos existentes.

➤ **GESTIÓN EDUCATIVA**

Se evidenció que no se están aplicando correctamente las TRD, ni los documentos establecidos por Gestión Documental para el control de los expedientes, en el grupo de Planeamiento educativo, Inspección y Vigilancia, Cobertura Educativa, Calidad Educativa, Talento Humano y Fondo Prestacional.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	39 de 1

➤ CONTROL Y EVALUACIÓN

La oficina de Control Interno periódicamente realiza reuniones técnicas para socialización y planeación de actividades, seguimiento y avances en sus tareas diarias, las cuales actualmente son soportadas con el registro de asistencia a la reunión y la agenda diaria del jefe, pero no elaboran actas donde queden registrados los compromisos para realizar seguimiento de las mismas, por consiguiente, se sugiere iniciar la formalización de esta actividad.

➤ GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL / SECRETARIA SALUD

Registrar todas las reuniones de los grupos de trabajo en Actas que permitan el seguimiento a los compromisos.

➤ GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL / LABORATORIO DE SALUD


Ajustar y actualizar manuales, guías, planes, programas y procedimientos utilizados en los diferentes procesos del laboratorio y en el manejo de base de datos, los cuales se encuentran pendientes de autorización y parametrización en el SIG.

➤ PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Se recomienda rescatar la biblioteca digital y física de los diferentes estudios y documentos desarrollados en la aplicación del proceso con el fin de proyectar un centro documental especializado que soporte la academia, la investigación y la historia del Departamento.

➤ ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proteger a los funcionarios de la Oficina de Atención al ciudadano en la Secretaria de Educación en lo pertinente a seguridad y salud en el trabajo, ya que no se les suministran los elementos de protección necesarios para manejo de archivo, con lo que se afecta su salud al exponerse a contaminación por roedores, ácaros y otros agentes que impiden el cumplimiento de manera segura de la actividad o funciones propias del cargo.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	40 de 1

➤ **SIG/SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Se debe mejorar el ambiente físico para la operación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, ampliando los espacios de trabajo en razón a la incorporación del grupo de Gestión Ambiental.

➤ **SIG/SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Hacer extensiva la verificación de la adecuada implementación de los programas ambientales establecidos tales como: uso eficiente del agua, uso eficiente de la energía, uso eficiente del papel y manejo e inspección en las instalaciones que se encuentran fuera del palacio amarillo.

➤ **SIG/SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Revisar y actualizar la Caracterización y Partes Interesadas del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo; se evidenció que dentro de la matriz de partes interesadas del proceso no se relacionan algunas partes interesadas que se encuentran dentro de la caracterización y el Plan de Preparación ante Emergencias.

**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	42 de 1

Gestión en Salud y Seguridad Social	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Laboratorio de Salud	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Planeación Estratégica	3,57	3,57	3,43	3,57	3,43	3,43	3,57	3,57	3,29	3,43	4,00
Atención al Ciudadano	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	3,33	3,67	4,00	4,00	4,00	3,49
Sistemas Integrados de Gestión	3,67	3,67	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,90
PROMEDIO POR PREGUNTA	3,73	3,73	3,74	3,74	3,69	3,75	3,69	3,65	3,63	3,72	

Tabla 9 Evaluación Auditores Internos

PROMEDIO POR PROCESO

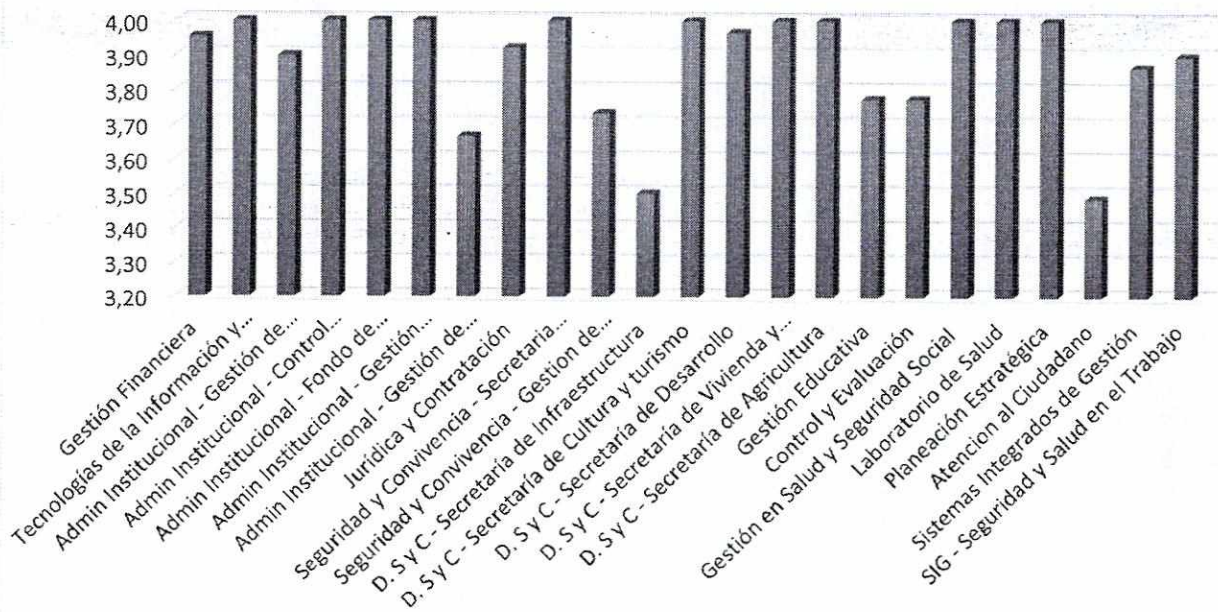


Ilustración 5 Promedio por Proceso Evaluación de Auditores

De la gráfica por proceso de la evaluación de satisfacción de la auditoría interna se analiza que en el proceso de Tecnologías de la Información y Comunicación, Administración institucional - control disciplinario, Fondo de pensiones, Gestión documental, Seguridad y Convivencia – Secretaría del Interior, Desarrollo

Sostenible y competitivo – Secretaría de Cultura y Turismo, Vivienda y Hábitat Sustentable, Agricultura, Gestión en Salud y Seguridad Social, Planeación Estratégica, presentan un mayor promedio, obteniendo un puntaje de 4,0. Seguidamente se observa en que el Proceso de Infraestructura presenta un promedio de 3,5 siendo el más bajo de todos.



Ilustración 6 Promedio por Pregunta Evaluación de Auditores


De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los auditados se tiene 3.75, como la más alta puntuación en la calificación general y se concluye que los encuestados demostraron conocimiento y preparación previa del tema a entrevistar, así mismo, se mantuvo el orden y la secuencia en la entrevista. La puntuación más baja 3.63, está relacionada con el control del tiempo de la entrevista así como el alcance de la misma y el manejo acertado de situaciones divergentes.

11 EVALUACIÓN CUANTITATIVA.

Esta evaluación se fundamenta en una metodología de ponderaciones y rangos de calificación establecidos y definidos en una matriz, que evalúa los niveles de cumplimiento del numeral 4.1 Requisitos generales, de la norma NTC-GP 1000:2009, en la cual todo sistema de calidad debe cumplir unas fases de establecimiento, documentación, implementación y mejoramiento continuo de su eficiencia, eficacia y efectividad de acuerdo con los requisitos para cada uno de los deberes aplicados de la norma, los cuales están definidos y reglamentados como criterios de evaluación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la

Gobernación de Santander, mediante la Resolución interna 23661 del 17 de Diciembre de 2013.

PERFIL DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GOBERNACION DE SANTANDER		
REQUISITOS GENERALES DEL SGC	RESULTADO	
	GRUPAL	TOTAL
4. Contexto de la Organización		
4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto		
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	8,80	
4.3 Determinación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad		
4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos		
5. Liderazgo		
5.1 Liderazgo y Compromiso		
5.2 Política	8,87	
5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la Organización		
6. Planificación		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	7,93	
6.3 Planificación de los cambios		
7. Apoyo		
7.1 Recursos		
7.2 Competencia	8,84	
7.3 Toma de conciencia		
7.4 Comunicación		
7.5 Información documentada		
8. Operación		
8.1 Planificación y control operacional		
8.2 Requisitos para los productos y servicios		
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios		
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	8,29	
8.5 Producción y provisión del servicio		
8.6 Liberación de los productos y servicios		
8.7 Control de las salidas no conformes		
9. Evaluación del Desempeño		
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9,13	

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	45 de 1

10. Mejora	9,13	
10.1 Generalidades		
10.2 No conformidad y acción correctiva		
10.3 Mejora continúa		
TOTAL GENERAL		87,23

Tabla 10 Perfil De Implementación Del Sistema De Gestión de Calidad

Una vez aplicada la metodología definida y reglamentada, el sistema integrado de Gestión de Calidad de la Gobernación logró una calificación para el nivel de eficacia de 87,23 puntos de 100, presentándose una variación positiva con respecto al año 2018 donde el resultado obtenido fue de 84.12 puntos.

Se puede concluir y según la matriz de evaluación establecida que el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en un nivel de mantenimiento y mejora continua.

12 DISTRIBUCIÓN DEL INFORME

DIDIER ALBERTO TAVERA AMADO

Gobernador de Santander

HÉCTOR JULIO FUENTES DURÁN

Secretario de Planeación

BENJAMÍN GUTIÉRREZ SANABRIA

Jefe oficina de Control Interno

Publicación en la internet

Presentado por:



MARTHA CECILIA OSORIO LÓPEZ

Directora Sistemas Integrados de Gestión

Revisó:

Consolidó y Proyectó:

Gustavo Rodríguez Pedraza, Profesional Universitario

Alexandra Guerrero.