

<i>República de Colombia</i>  <i>Gobernación de Santander</i>	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA          INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE          GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 1 de 27

*República de Colombia*



*Gobernación de Santander*

**INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE  
 GESTION**  
**NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018, MODELO  
 INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION – MIPG**

**GOBERNACIÓN DE SANTANDER  
 BUCARAMANGA, OCTUBRE DE 2023**

<i>República de Colombia</i>  <i>Gobernación de Santander</i>	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA          INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE          GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 2 de 27

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>GENERALIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA .....</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE DE LA AUDITORÍA .....</b>	<b>3</b>
<b>6.</b>	<b>AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR .....</b>	<b>3</b>
<b>7.</b>	<b>REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO.....</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>DOCUMENTOS A EXAMINAR .....</b>	<b>7</b>
<b>9.</b>	<b>RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>7</b>
<b>10.</b>	<b>COMPARATIVO AUDITORÍAS 2018 A 2023.....</b>	<b>8</b>
<b>11.</b>	<b>RESULTADOS AUDITORÍA 2023.....</b>	<b>8</b>
<b>12.</b>	<b>NO CONFORMIDADES POR PROCESO .....</b>	<b>10</b>
<b>13.</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO .....</b>	<b>12</b>
<b>14.</b>	<b>RESUMEN DE LOS RECURSOS USADOS EN AUDITORÍA.....</b>	<b>24</b>
<b>15.</b>	<b>NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 INCUMPLIDOS .....</b>	<b>25</b>
<b>16.</b>	<b>NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 14001:2015 INCUMPLIDOS .....</b>	<b>25</b>
<b>17.</b>	<b>NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 45001:2018 INCUMPLIDOS.....</b>	<b>25</b>
<b>18.</b>	<b>OBSTÁCULOS ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA .....</b>	<b>25</b>
<b>19.</b>	<b>EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS .....</b>	<b>25</b>
<b>20.</b>	<b>ASPECTOS A MEJORAR EN LA PRÓXIMA AUDITORÍA .....</b>	<b>26</b>
<b>21.</b>	<b>DISTRIBUCIÓN DEL INFORME .....</b>	<b>26</b>
<b>22.</b>	<b>DECLARACION SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>26</b>

 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA          INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE          GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 3 de 27

## 1. GENERALIDADES

<b>FECHA AUDITORIA</b>	DEL 4 AL 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023
<b>FECHA APERTURA</b>	4 DE SEPTIEMBRE DE 2023
<b>FECHA CIERRE</b>	3 DE OCTUBRE DE 2023
<b>FECHA PRESENTACIÓN INFORME FINAL</b>	7 DE OCTUBRE DE 2023

## 2. OBJETIVOS 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, NTC- ISO 45001:2018.
- 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, Gestión Estratégica del Talento Humano, Dirección y Comunicaciones”.

**EVALUACIÓN:** “Control y Evaluación”.

**APOYO:** “Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Administración Institucional, Tecnologías de la Información y Comunicación, Compras y Contratación Pública”.

## 4. RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

Los definidos en el Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión.

## 5. IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE DE LA AUDITORÍA

La auditoría interna se realizó al Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander.

## 6. AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR

DEPENDENCIA, ÁREA O PROCESO A AUDITAR	RESPONSABLE(S) AUDITADO(S)	LUGAR DE LA AUDITORIA	EQUIPO AUDITOR
Planificación Estratégica	Secretario de Planeación, Director de Desarrollo Regional y Territorial y Director de Proyectos y Regalías	Despacho Secretaría de Planeación	Erwing Hermógenes Chacón Jóbén (A.L.) Pierre Harviary Amaya (A.A.)
Dirección y Comunicaciones	Gobernador y Secretaría Privada	Despacho del Gobernador y Secretaría Privada	Diego Fernando Plata Jaimes (A.L)
	Jefe de Oficina de Prensa y Comunicaciones	Despacho Oficina de Prensa y Comunicaciones	Diego Fernando Plata Jaimes (A.L)
	Director de Gestión y Relaciones Gubernamentales	Auditoría Remota	Javier Ricardo Moreno (A.L.) Diego Armando García (A.A.)

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

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	1
FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
PÁGINA	Página 4 de 27

DEPENDENCIA, ÁREA O PROCESO A AUDITAR	RESPONSABLE(S) AUDITADO(S)	LUGAR DE LA AUDITORIA	EQUIPO AUDITOR
Gestión Estratégica de Talento Humano	Directora de Talento Humano	Dirección de Talento Humano	Silvia Juliana Sierra Castiblanco (A.L.) Lizeth Carolina García Parra (A.A.)
Atención al Ciudadano	Directora de Atención al Ciudadano	Despacho Dirección de Atención al Ciudadano	Asmed Alfonso Santoyo (A.L.) Harvin Uriel Espinosa (A.A.)
	Coordinador Grupo de Pasaportes	Oficina de Pasaportes	Emilce Gelves Ramírez (A.L.) Yolanda Ortiz Ortiz (A.A.)
Sistemas Integrados de Gestión	Directora de Sistemas Integrados de Gestión - Grupo de Calidad	Dirección de SIG	Henry Vera González (A.L.) Amath Sandra Milena Romero (A.A.)
	Grupo de Gestión Ambiental		
	Grupo de SST	Oficina de SST	Pierre Harviary Amaya (A.L.)
Control y Evaluación	Jefe de Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	Silvia Johana Niño Rodríguez (A.L.) Lilia Yaneth Díaz Luna
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaria de Desarrollo Social, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Desarrollo Social	Luis Carlos Rangel Jaimes (A.L.) Yorguin Angarita (A.A.)
	Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	Mercedes Martínez Correa (A.L.) Sandra Milena Tarazona Bustos (A.A.)
	Secretaría de Infraestructura, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Infraestructura	Mónica Liliana Barbosa Martínez (A.L.) Lizeth Katherine Duarte Castellanos (A.A.)
	Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	Jessica Lynn Villarreal Murillo (A.L.) Pierre Harviary Amaya (A.A.)
	Secretaría de Cultura y Turismo, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Cultura y Turismo	Josefina Rodríguez Vergara (A.L.) Lida Patricia Martínez Jaimes. (A.A.)
	Secretaría de la Mujer y Equidad de Género, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de la Mujer y Equidad de Género	Fabiola Figueredo Hurtado (A.L.) Edgar Quintero Caballero (A.A.)
	Secretaría de Competitividad y Productividad, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Competitividad y Productividad	Javier Ricardo Moreno M. (A.L.)
	Secretaria de Ambiental, Directores y	Despacho Secretaria Ambiental	Elizabeth Plazas Cruz (A.L.)

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

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	1
FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
PÁGINA	Página 5 de 27

DEPENDENCIA, ÁREA O PROCESO A AUDITAR	RESPONSABLE(S) AUDITADO(S)	LUGAR DE LA AUDITORIA	EQUIPO AUDITOR
	Coordinadores de Grupo		Elizabeth Peña Luna (A.A.)
Salud y Seguridad Social	Secretario de Salud, Directores y Coordinadores Laboratorio de Salud Pública	Despacho de la Secretaria de la Salud	Carolina Osma Meléndez (A.L.) Aristides Hernández Valencia (A.A.)
Seguridad y Convivencia	Secretario del Interior, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaria del Interior	Emilce Gelves Ramírez (A.L.) Yolanda Ortiz Ortiz (A.A.)
	Jefe de oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	Oficina de Gestión del Riesgo	
Gestión Educativa	Secretaría de Educación - Planeación Educativa	Despachos oficinas de la Secretaría de Educación	Jhon Jairo Contreras (A.L.) Yeicy Yojana Gómez Herrera (A.A.) Harvin Espinosa (A.A.)
Gestión Jurídica	Jefe Oficina Jurídica Director de Apoyo Jurídico y Contratación Secretaria de Salud Coordinador Grupo de Apoyo Jurídico Secretaria de Educación	Despacho Oficina Jurídica Dirección de Apoyo Jurídico y contratación Secretaria de Salud Grupo Apoyo Jurídico Secretaria de Educación	Jorge Alfredo Pinilla Moreno (A.L.) Yahir Abelardo Figueredo Castro (A.A.)
Compras y Contratación Pública	Jefe Oficina de Contratación	Despacho Oficina de Contratación	Diego Fernando Plata Jaimes (A.L.) Jhon Jairo Contreras (A.A.)
Tecnologías de la Información y Comunicación	Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Director de Gobierno Digital y de Sistemas de Información	Despacho Secretaria de TIC	Silvia Johana Niño Rodríguez (A.L.) Erika Lizeth Ariza Pinto (A.A.)
Administración Institucional	Secretario Administrativo y Directora de Recursos Físicos Central, Coordinador Grupo de Recursos Físicos Secretaría de Educación y Salud.	Despacho Secretario Administrativo y Directora de Recursos Físicos Central, Coordinador Grupo de Recursos Físicos Secretaría de Educación y Salud.	Albanury Ramírez Cano (A.L.) Alfred Yoset Fajardo Chaparro (A.A.)
	Grupo de Gestión Documental	Archivo Departamental	Iván Alberto Paipilla Martínez (A.L.) Martha Liliana Cordero Gómez (A.A.)
	Jefe de Control Disciplinario	Oficina de Control Disciplinario	Luis Carlos Rangel Jaimes (A.L.) Magdalena Hernández Gutiérrez (A.A.)
Gestión Financiera	Secretario de Hacienda, Director Técnico de Ingresos, Presupuesto, Tesorería, Contabilidad, Cobro Coactivo y Fondo	Despacho Secretaria de Hacienda	Julián Andrés Téllez Romero (A.L.) Carlos Eduardo Arrieta (A.A.) Yennys Cortes Polo (A.A.)

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

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	1
FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
PÁGINA	Página 6 de 27

DEPENDENCIA, ÁREA O PROCESO A AUDITAR	RESPONSABLE(S) AUDITADO(S)	LUGAR DE LA AUDITORIA	EQUIPO AUDITOR
	Territorial de Pensiones.		Iván Alberto Paipilla M. (A.A.)
	Dirección Administrativa y Financiera Secretaria de Educación	Despacho Dirección Administrativa y Financiera Secretaria de Educación	
	Dirección Administrativa y de Control Financiero Secretaria de Salud	Despacho Dirección Administrativa y Control Financiero Secretaria de Salud	

**7. REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO**

NUMERALES A AUDITAR	Si	No
<b>ISO 9001:2015</b>		
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	

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 7 de 27

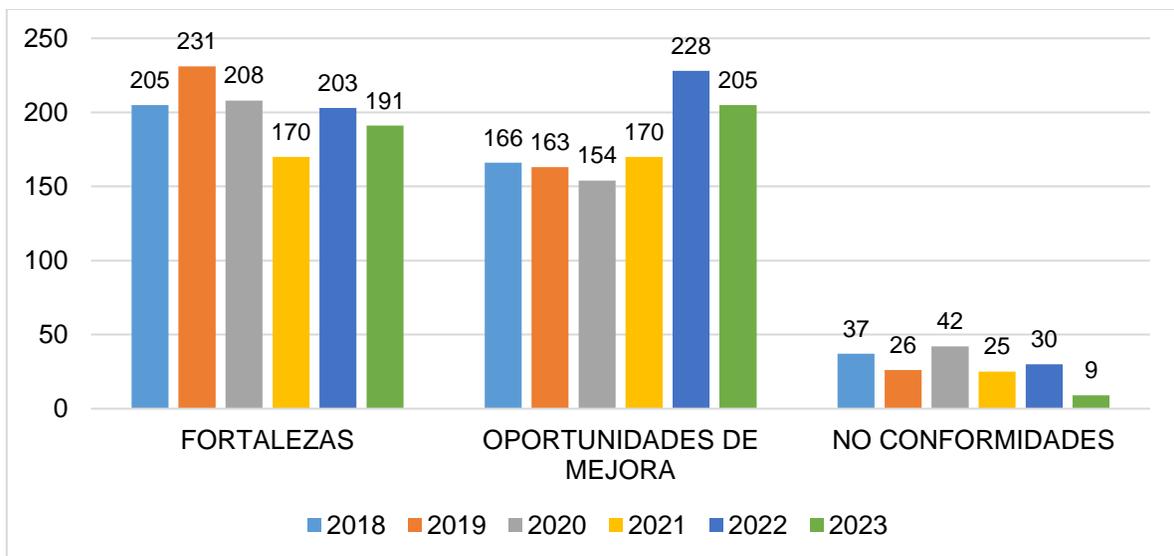
ISO 14001:2015		
5.2 Política Ambiental	X	
6.1.2 Aspectos ambientales	X	
7.2 Toma de conciencia	X	
8.1 Planificación y control operacional	X	
8.2 Preparación y respuesta ante emergencia	X	
ISO 45001:2018		
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	X	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	
4.3 Determinación del alcance del SG-SST	X	
4.4 Sistema de gestión de la SST	X	
5.1 Liderazgo y compromiso	X	
5.2 Política de la SST	X	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X	
5.4 Consulta y participación de los trabajadores	X	
6.1.2 Identificación de los requisitos legales y otros requisitos	X	
6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	X	
6.1.4 Planificación de acciones	X	
6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	X	
7.1 Recursos	X	
7.2 Competencia	X	
7.3 Toma de conciencia	X	
7.4 Comunicación	X	
7.5 Información documentada	X	
8.1 Planificación y control operacional	X	
8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST	X	
8.1.3 Gestión del cambio	X	
8.1.4 Compras	X	
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	X	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	X	
9.2 Auditoría interna	X	
9.3 Revisión por la dirección	X	
10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	X	
10.3 Mejora continua	X	

## 8. 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).
- Políticas del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)

## 9. RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

En la gráfica a continuación se detallan las fortalezas, oportunidad de mejora y no conformidades presentadas durante las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.



#### 10. COMPARATIVO AUDITORÍAS 2018 A 2023

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>FORTALEZAS</b>	205	231	208	170	203	191
<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	166	163	154	170	228	205
<b>NO CONFORMIDADES</b>	37	26	42	25	30	9

El cuadro comparativo anterior, muestra los resultados arrojados en lo relacionado con las fortalezas, oportunidades de mejora y las no conformidades generadas en las auditorías internas realizadas en las vigencias 2018, 2019, 2020, y 2021. De esta información se puede concluir que las no conformidades obtuvieron una variación negativa en comparación con la vigencia anterior en razón a los cambios generados por la modernización administrativa implementada por la entidad que aumento las áreas y procesos de la entidad.

#### 11. RESULTADOS AUDITORÍA 2023

PROCESO	ÁREA	F	OM	NC
<b>Dirección y Comunicaciones</b>	Oficina de Prensa y Comunicaciones	4	7	0
<b>Dirección y Comunicaciones</b>	Secretaria Privada	5	3	0
<b>Dirección y Comunicaciones</b>	Despacho del Gobernador	5	3	0
<b>Dirección y Comunicaciones</b>	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales	7	1	0
<b>Atención al Ciudadano</b>	Dirección de Atención al Ciudadano	5	2	0
<b>Gestión Jurídica</b>	Oficina Jurídica	5	4	0
<b>Gestión Financiera</b>	Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	9	2	0
<b>Control y Evaluación</b>	Oficina de Control Interno	9	4	0

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 9 de 27

PROCESO	ÁREA	F	OM	NC
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaría Agricultura y Desarrollo Rural	7	3	1
Gestión Estratégica del Talento Humano	Control Disciplinario	5	8	0
Administración Institucional	Gestión Documental	4	5	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaría Ambiental	4	3	0
Atención al ciudadano	Grupo de Pasaportes	3	6	0
Planeación Estratégica	Secretaría de Planeación	7	13	0
Seguridad y Convivencia	Oficina de Gestión del Riesgo	4	4	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaría de Infraestructura	3	4	0
Seguridad y Convivencia	Secretaría del Interior	7	10	2
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaria de Competitividad y Productividad	7	2	0
Gestión Estratégica del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	4	6	0
Tecnologías de la Información y Comunicación	Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	12	6	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaría de Cultura y Turismo	6	2	1
Salud y Seguridad Social	Secretaria de Salud	8	30	2
Sistemas Integrados de Gestión	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	8	9	0
Administración Institucional	Dirección de Recursos Físicos	6	2	1
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	11	4	0
Gestión Educativa	Secretaria de Educación	4	13	0

 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA          INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE          GESTIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 10 de 27

PROCESO	ÁREA	F	OM	NC
Compras y Contratación Pública	Oficina de Contratación	6	12	2
Sistemas Integrados de Gestión	Gestión de Calidad Gestión Ambiental	20	9	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaría de la Mujer y Equidad de Género Dirección de Equidad y Género	10	3	0
Gestión Financiera	Secretaria de Hacienda	9	24	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaría de Desarrollo Social	5	13	0
<b>TOTAL</b>		<b>209</b>	<b>217</b>	<b>9</b>

De la tabla anterior podemos evidenciar que en la auditoría 2023 el área que presentó el mayor número de fortalezas es la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, en cuanto a las Oportunidades de Mejora el proceso de Salud y Seguridad Social presentó el mayor número de las mismas y el mayor número de no conformidades se generó en los procesos de Salud y Seguridad Social, Compras y Contratación Pública y Seguridad y Convivencia.

## 12. NO CONFORMIDADES POR PROCESO

SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL		
No.	Requisito relacionado:	<b>ISO 9001:2015: 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.</b>
1	<b>Detalles de No conformidad:</b> Se evidencia que el grupo del Programa Ampliado de Inmunización - PAI, en cuanto al procedimiento MI-GS-PR-56, no está ejecutando la actividad de ingreso de los registros al sistema de inventarios, que consolide la información contable de los bilógicos recibidos por parte del Ministerio.	
No.	Requisito relacionado:	<b>ISO 9001:2015: 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.</b>
2	<b>Detalles de No conformidad:</b> Se evidencia que el Grupo de Control de las Enfermedades de Transmisión Vectorial – ETV, en cuanto al procedimiento, no se está haciendo seguimiento a la actividad de control de inventarios, que consolide la información y permita tomar decisiones de los medicamentos en riesgo de vencimiento.	

COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA		
No.	Requisito relacionado:	<b>ISO 9001:2015. 7.5 Información Documentada. 7.5.1. El Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 tiene que incluir: a) La información documentada requerida por la norma ISO 9001; b) La información documentada que la empresa determina como necesaria para obtener la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.</b>
1	<b>Detalles de No conformidad:</b> el proceso de Compras y Contratación Pública no cuenta con procedimientos documentados en concordancia con sus funciones y tareas asignadas.	
No.	Requisito relacionado:	<b>ISO 9001:2015. 7.5 Información Documentada. 7.5.2. Creación y Actualización. Al crear y actualizar la información documentada la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) La identificación y descripción; b) El formato; c) La revisión</b>

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 11 de 27

COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA		
		ya probación con respecto a la conveniencia y adecuación.
2	<b>Detalles de No conformidad:</b>	el proceso de Compras y Contratación Pública publicó en la sede electrónica de la Entidad el documento Manual de Contratación sin haber realizado el proceso de creación del documento dentro del sistema de gestión de calidad, por lo cual no se encuentra codificado ni en el formato requerido.

SEGURIDAD Y CONVIVENCIA – SECRETARÍA DEL INTERIOR		
No.	<b>Requisito relacionado:</b>	<b>ISO 9001:2015. 7.5 Información Documentada. 7.5.1.</b> El Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 tiene que incluir: a) La información documentada requerida por la norma ISO 9001; b) La información documentada que la empresa determina como necesaria para obtener la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
1	<b>Detalles de No conformidad:</b>	En el proceso en general se deben actualizar los procedimientos dado que no son claros los puntos de control y los registros no tienen claro el código de los formatos para cuando aplique, ejemplo procedimiento MI-SYC-PR-22, así como del procedimiento de acuerdos municipales y decretos; y se requiere diseñar procedimiento de asuntos religiosos, étnicos- NARP e indígenas.
No.	<b>Requisito relacionado:</b>	<b>ISO 9001:2015. 7.5.3 Control de la información documentada</b> La información documentada que se requiere por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la norma ISO 9001 debe estar controlada para asegurarse de que: a) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite. b) Se encuentre adecuadamente protegida.
2		Se evidencia en la Dirección de Víctimas las actas de mesa de víctimas y actas de Comité Departamental de justicia transicional desde el año 2022 y a la fecha no encuentran firmadas.

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO – SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		
No.	<b>Requisito relacionado:</b>	4.4 Gestión de la calidad y sus procesos de la norma ISO 9001:2015
1	<b>Detalles de No conformidad:</b>	La revisión de los procedimientos del proceso, permitió evidenciar la NO actualización de estos, teniendo en cuenta que el procedimiento de Evaluaciones agropecuarias ya NO se aplica de conformidad con la normatividad vigente. Es necesario revisar y actualizar los procedimientos, especialmente los puntos de control. Documentar e implementar el formato de control de entradas y salidas de los proyectos o informar a la Dirección de sistemas integrados de gestión la utilización de un formato ya parametrizado en la entidad.

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO – SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO		
No.	<b>Requisito relacionado:</b>	7.1.2 Personas de la norma ISO 9001:2015
1	<b>Detalles de No conformidad:</b>	El personal de la Secretaría de Cultura y Turismo en su mayoría corresponde a personal contratado por CPS, la cual deja una gran brecha en la memoria institucional y continuidad de los procedimientos que estos vienen manejando.

ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL – DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS		
No.	<b>Requisito relacionado:</b>	ISO 9001:2015 numeral 7.1.3. Infraestructura
1	<b>Detalles de No conformidad:</b>	Las diferentes secretarías y direcciones presentan daños relacionados con humedad, luminarias, espacios físicos, áreas de trabajo

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA          INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE          GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 12 de 27

ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL – DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	
	y almacenamiento de residuos e inventaros. Se hace necesario generar una planificación de mantenimiento preventivo y correctivo y un estudio de necesidades en cuanto a infraestructura física.

### 13. OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

#### ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL – DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

1. Realizar seguimiento al cargue de documentos actualizados que se remiten a la Dirección de SIG.
2. Garantizar el cumplimiento de los requisitos de los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental en el ejercicio de las adecuaciones y mantenimiento a la infraestructura física de las sedes de la Gobernación de Santander.

#### ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL – CONTROL DISCIPLINARIO

1. Fortalecer los conocimientos en la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.
2. Parametrizar el formato de Cuadro de seguimiento y control de procesos, esto con el fin de que se convierta en herramienta permanentemente parametrizada
3. Actualizar la caracterización en el ciclo PHVA en cada una de sus actividades
4. Actualizar la Matriz de Partes Interesadas ya que la salida en los procedimientos ha variado y no se ha modificado
5. Actualizar los dos procedimientos del proceso; Procedimiento verbal especial control disciplinario de código AP-AI-PR-31 que ya no se encuentra en las funciones de la Oficina de Control Disciplinario y Procedimiento ordinario control disciplinario de código AP-AI-PR-30, lo anterior conforme a la actualización de la normatividad legal vigente aplicable a la oficina de control disciplinario.
6. Actualizar la matriz de comunicaciones desde la vigencia 2019, se requiere la actualización de la mismas en el formato vigente AP-TIC-RG-04.
7. Gestionar con la secretaria de las TICS adquisición y dotación de equipos de cómputo e impresoras para el normal funcionamiento de la Oficina Control Disciplinario
8. Gestionar ante la Secretaria Administrativa, Oficina de Talento Humano la asignación de más personal idóneo en Derecho Disciplinario.

#### ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL – GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

3. Revisar y ajustar la redacción de los controles y planes de acción de los riesgos de acuerdo a lo establecido en la política y Guía de administración del riesgo, teniendo en cuenta las observaciones realizadas al seguimiento del mapa de riesgos por parte de la oficina de control interno.
4. Realizar la actualización del Normograma incluyendo la fecha del mismo.
5. Revisar y actualizar los procedimientos del proceso de gestión documental modificando los puntos de control y registro.
6. Revisar el indicador del mapa de riesgos los cuales deben estar ajustados a los controles y plan de acción según lo establecido en la política y guía de administración del riesgo.
7. Reevaluar la medición de los indicadores de gestión y revisar la redacción del mismo para poder hacer el seguimiento.

#### ATENCIÓN AL CIUDADANO – GRUPO DE PASAPORTES

1. Actualizar los dos procedimientos del grupo de pasaportes, en cuanto al procedimiento de expedición de pasaportes, dejar el cargo del responsable, los puntos de control y el registro cuando aplique el nombre y código del formato; así mismo, que se pueda evidenciar los tipos de pasaporte a expedir y referente al procedimiento de asignación de citas para expedición de pasaporte, se evidencian responsables secretaria de hacienda pero no es claro qué actividad realizan ellos, igual definir el cargo del responsable, revisar los puntos de control y establecer código de formatos que acrediten la actividad realizada; igualmente, se evidencia claramente los canales de atención y el paso a paso de cada uno antes de llegar a la formalización del pasaporte.

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 13 de 27

2. Revisar y actualizar la matriz de riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital teniendo en cuenta las responsabilidades del proceso descritas en la caracterización del proceso y los activos de información con alto grado de criticidad del área; así como que los controles sean claros y cumplan con lo orientado por la política de administración del riesgo.
3. Estandarizar el formato donde se realiza el informe al Ministerio de la Cancillería.
4. Actualizar la caracterización donde se pueda evidenciar las actividades del planear teniendo en cuenta que hacen cronograma de campañas para entrega de pasaportes y para asignación de citas, en el hacer no se identifican los informes que remiten a cancillería.
5. Diseñar indicadores de gestión en los cuales puedan medir la gestión que realizan en el grupo de pasaportes.
6. Actualizar la matriz de partes interesadas no se evidencian las actividades del grupo de pasaportes, en cuanto a ciudadanos no está la actividad de asignación de citas y expedición de pasaportes, revisar que se encuentran todas las partes interesadas que se identifiquen en la caracterización, al igual actualizar la matriz de comunicación.

#### **ATENCIÓN AL CIUDADANO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. Realizar revisión de los riesgos de las PQRSD para que sean ajustados según la política de la administración de riesgos de la Gobernación de Santander
2. Generar la actualización de los procedimientos que corresponden al proceso de atención al ciudadano en especial el de encuestas.

#### **COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

1. Realizar la actualización y migración de los procedimientos que son usados en el proceso de Compras y Contratación Pública que se encuentran en el proceso de Jurídica y Contratación.
2. Remitir las actualizaciones del PAA para publicación en la sede electrónica de la Gobernación de Santander con periodicidad mensual.
3. Realizar una revisión y actualización del mapa de riesgos del proceso incorporando las actividades relacionadas con la formulación y actualización del PAA y las capacitaciones que desarrolla el área en el marco de los procesos precontractual y contractual.
4. Actualizar el contexto estratégico del proceso Compras y Contratación Pública teniendo en cuenta los objetivos y funciones asignadas al mismo.
5. Modificar los riesgos de Seguridad Digital enfocándolos en los activos de información identificados en el proceso, principalmente en la plataforma GUANE.
6. Gestionar la publicación de los activos de información del proceso en la sede electrónica de la Gobernación de Santander.
7. Modificar el riesgo de corrupción identificado en el proceso, dando mayor claridad a la acción que es susceptible de este hecho e incorporando en los controles el relacionado con los comités de contratación.
8. Revisar y actualizar los controles existentes para los riesgos identificados evaluando su eficacia para la mitigación del mismo.
9. Revisar y modificar las fórmulas de los indicadores de gestión del proceso dado que no son coherentes.
10. Realizar una revisión de la documentación que se encuentra publicada en la sede electrónica de la Entidad en el enlace de transparencia y solicitar la actualización o eliminación de la que corresponda en concordancia con las funciones de la dependencia.
11. Realizar la revisión y actualización del normograma del proceso de Compras y Contratación Pública de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.
12. Publicar el Manual de Contratación en la carpeta de manuales del proceso de Compras y Contratación Pública en la intranet de la Entidad.

#### **CONTROL Y EVALUACIÓN**

1. Dentro de la matriz de riesgos institucional se observan 2 riesgos de gestión, 1 riesgo de corrupción y 1 riesgo de seguridad digital sin embargo para los riesgos de seguridad digital solo se contempla el riesgo por falla en la infraestructura eléctrica como pérdida

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 14 de 27

- de la disponibilidad de la información. Se recomienda que se considere identificar y valorar el riesgo de pérdida de la confiabilidad y la integridad de la información por daños en el software de la gobernación o por acceso a la información por parte de un tercero.
2. Se observó con los entrevistados la necesidad de actualizar la caracterización en ocasión a que, los informes de procesos penales, informe de obras inconclusas e informe de regalías no son del resorte de la Oficina de Control Interno.
  3. Publica en la página web de la entidad el último informe de seguimiento a PQRS de la vigencia 2023, se observó publicado hasta el II semestre 2022.
  4. Se recomienda se estandarice el sistema de evaluación y se documente a través de un instructivo con el fin de evitar mediciones subjetivas a los procesos.

**DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

1. Crear el microsítio web de la secretaria, con el apoyo de la secretaria TIC, que evidenciar las diferentes actividades que desarrolla la secretaria hacia la comunidad externa
2. Publicar las políticas públicas, los instrumentos, guías y reglamentos relacionados con el proceso
3. Implementar mediciones periódicas en el mapa de riesgos del proceso.

**DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO**

1. No se evidencia la terminación de la transferencia de los archivos al central de acuerdo a lo establecido en las TRD.
2. No se evidenció la asignación de presupuesto a la Secretaría, para el desarrollo de las metas del PDD.

**DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO**

1. Gestionar un mayor número de personal de planta adscrito a la Secretaría y su Dirección para que puedan ejercer las supervisiones de las diferentes contrataciones, ya que por su rol no es aplicable la contratación de interventorías. Lo anterior atendiendo a que a la fecha la secretaria cuenta con siete (7) funcionarios de planta y 30 CPS), con el propósito de fortalecer los procesos de supervisión de los contratos y/o convenios que sean suscritos por la dependencia.
2. Gestionar espacio físico adicional para el desarrollo de las actividades propias de la Secretaría de la Mujer y la Dirección de Equidad de Género. Lo anterior a que existen tres salones con hacinamiento de personal y sin sala para atender reuniones.
3. Mantener y mejorar las estrategias de divulgación de los servicios y ofertas institucionales prestada por la secretaria de la Mujer y Equidad de Género, entre ellos línea de atención a mujeres víctimas #6076910980, Casa de Mujeres Empoderadas, Observatorio de Mujeres y Equidad de Género de Santander, Ofertas Educativas y Proyectos Productivos.

**DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**

1. Realizar la gestión con el SIG para publicar la Caracterización actualizada del Proceso, se recomienda dejar por aparte cada proceso para su fácil consulta y acceso dentro de la Intranet
2. Revisar y actualizar la Matriz de Riesgos de gestión, corrupción y Seguridad digital en sus descripciones, redacciones y controles
3. Actualizar el Normograma del Proceso con las normas vigentes que hacen parte de las dependencias
4. Actualizar los Indicadores y reportar la información Trimestral al Sistema Integrado de Gestión para su respectiva publicación y hacer su respectivo análisis de cada uno de ellos
5. Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad
6. Ajustar las Actividades del ciclo PHVA de la caracterización de la Dirección ya que esta

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 15 de 27

- desactualizada en lo referente a la estampilla adulto mayor
7. Ajustar el Riesgo de Gestión (Estampilla adulto mayor) en su descripción, redacción y controles que están establecidos y publicados
  8. Parametrizar el formato de solicitud de ayuda técnica y Gestionar su respectiva publicación
  9. Crear el procedimiento de Atención a la Población de Adulto Mayor y tener en cuenta el seguimiento del recurso a la estampilla

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**

10. Actualizar el procedimiento de implementación y desarrollo del Sistema como herramienta en la política social.
11. Crear el Procedimiento del CONPOS y gestionar su respectiva publicación dentro del Proceso de Desarrollo Sostenible y Competitivo.

**DIRECCIÓN DE JUVENTUDES**

12. Gestionar la publicación del formato plan de trabajo de la Dirección.
13. Gestionar la publicación del Informe de la política pública de Juventudes.
14. Gestionar la publicación del Decreto 112 del 15 de marzo de 2022.

**DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HÁBITAT SUSTENTABLE**

1. Reiterar mediante un oficio a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, se realice la actualización de la caracterización de la Secretaría de Vivienda y Hábitat Sostenible, remitida el 01 de junio 2023, en la que se incluye el Rol de la Dirección de Desarrollo de Programas de Vivienda y Hábitat,
2. Actualizar la medición de los indicadores de gestión en lo referente a la periodicidad, que permita proponer acciones y hacer correcciones oportunas para alcanzar los objetivos propuestos.
3. Actualizar en el mapa de riesgos, los planes de acción que permitan mitigar el riesgo residual, y verificar la pertinencia de fusionar algunos riesgos de gestión y corregir la fecha de cumplimiento.
4. Actualizar los documentos formalizados en la plataforma SIG y garantizar las evidencias de los puntos de control en los formatos establecidos.

**DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**

1. Definir un flujo de trabajo estructurado que detalle cómo se deben recopilar, actualizar y compartir los documentos de partes interesadas y los mapas de riesgos. Asegurarse de que todos los miembros del equipo estén al tanto de este proceso y lo sigan de manera consistente.
2. Desarrollar la competencia de transmisión del conocimiento para que dentro de las áreas de trabajo se permita continuar con los procesos ejecutados por funcionarios pre-pensionado o contratistas con actividades que requieren experticia en temas concretos, y fortalecer las buenas prácticas, entendiendo este conocimiento como un activo importante dentro de la organización.
3. Crear un repositorio centralizado de documentos y datos relacionados con la información de toda la Secretaría y de lo posible en un espacio institucional. Esto facilitará el acceso y la búsqueda de información relevante para todos los involucrados.
4. Se recomienda solicitar de forma reiterativa a la oficina de Talento humano, el apoyo de personal de planta para cumplir con todas las obligaciones de manera efectiva las actividades de la Secretaría, especialmente tomando en cuenta el alto flujo de trabajo que se manejan en esta área, especialmente en la dirección de gestión de proyectos que no cuenta si no con dos personas de planta y su director.

**DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO SECRETARÍA DE AMBIENTE**

1. No se evidencia la caracterización del proceso dentro del mapa de macroprocesos, ni el formato de planificación de cambios para evidenciar cuando se realizará el cargue en el sistema, aunque la secretaria lo mostro en la auditoria este debe estar en la sede

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 16 de 27

- electrónica.
2. Se evidencia el mapa de riesgos de la Secretaria de Ambiente solo controles de carácter preventivo se recomienda realizar el ejercicio desde la óptica detectiva y correctiva con el fin de determinar acciones si estas fuesen evidentes dentro del proceso.
  3. Se reitera para la oficina de Seguridad y Salud en el trabajo que la valla publicitaria que se encuentra instalada en el edificio obstruye la iluminación y condiciones acordes a proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable, se hace necesario la presencia del grupo de seguridad y salud en el trabajo con el fin de evaluar y tomar acciones frente a la disposición de dicho elemento.

#### **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

1. Actualizar el mapa de gestión, seguridad digital y corrupción en donde se incluya un riesgo de corrupción para la dirección de desarrollo empresarial y un riesgo de seguridad digital para la secretaria de competitividad.
2. Solicitar al grupo de Gestión Ambiental una capacitación sobre el manejo de los formatos de las inspecciones ambientales y así poder reportar de una manera más eficiente los daños en la infraestructura a la Dirección de Recursos físicos.

#### **DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES - OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES**

1. Revisar los riesgos formulados adecuándolos a las actividades propias del proceso descritas en la Caracterización del mismo, evaluando y estableciendo los controles pertinentes para cada uno de ellos en aplicabilidad de la Guía de Gestión del Riesgo de la Entidad.
2. Actualizar la caracterización y los procedimientos asociados al proceso incorporando los nombres y códigos asignados en el sistema de gestión de calidad.
3. Revisar y actualizar los puntos de control del procedimiento de cubrimiento periodístico.
4. Adoptar el formato digital de control para el procedimiento de solicitud de diseño de piezas gráficas con el objetivo de optimizar el mismo y evitar reprocesos.
5. Generar el plan de acción para el indicador ES-DC-FT-02 dado que en el primer trimestre obtuvo resultados críticos.
6. Generar el análisis de los indicadores que permitan conocer las acciones desarrolladas para la obtención de los resultados.
7. Actualizar la matriz de activos de información en concordancia con los procedimientos desempeñados por el área, los cuales deben servir de base para la formulación de los riesgos de seguridad digital.

#### **DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES - SECRETARIA PRIVADA**

1. Actualizar la matriz de activos de información del Despacho del Gobernador dado que los que se encuentran publicados no corresponden al proceso y al quehacer del mismo.
2. Revisar y actualizar la matriz de riesgos de gestión y de seguridad digital teniendo en cuenta las responsabilidades del proceso descritas en la caracterización del proceso y los activos de información con alto grado de criticidad del área.
3. Estandarizar el formato de control de documentos (libro radicador) con el objetivo de definir la información relevante que debe ser recolectada.

#### **DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES – DESPACHO DEL GOBERNADOR**

1. Actualizar la matriz de activos de información del Despacho del Gobernador dado que los que se encuentran publicados no corresponden al proceso y al quehacer del mismo.
2. Revisar y actualizar la matriz de riesgos de gestión y de seguridad digital teniendo en cuenta las responsabilidades del proceso descritas en la caracterización del proceso y los activos de información con alto grado de criticidad del área.
3. Estandarizar el formato de numeración y control de actos administrativos (libro numerador) con el objetivo de definir la información relevante que debe ser recolectada.

#### **DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES - DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y RELACIONES GUBERNAMENTALES**

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 17 de 27

1. Solicitar al grupo de Gestión Ambiental una capacitación sobre el manejo de los formatos de las inspecciones ambientales y así poder reportar de una manera más eficiente los daños en la infraestructura a la Dirección de Recursos físicos.

## **GESTIÓN EDUCATIVA**

### **DESPACHO DE SECRETARIA DE EDUCACIÓN**

1. Garantizar el buen diligenciamiento de formatos de Acta de reunión dado que se evidencia que no cuenta con consecutivos
2. Identificar los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital para el área del Despacho teniendo en cuenta las actividades y responsabilidades asignadas en el decreto de creación, la caracterización del proceso y en concordancia con el contexto interno y externo del mismo.
3. Identificar los indicadores de gestión para el área del Despacho, teniendo en cuenta las actividades y responsabilidades asignadas en el decreto de creación, la caracterización del proceso y en concordancia con el contexto interno y externo del mismo.
4. Identificar y documentar los procedimientos para el área del Despacho, teniendo en cuenta las actividades y responsabilidades asignadas en el decreto de creación, la caracterización del proceso y en concordancia con el contexto interno y externo del mismo.
5. Actualizar los procedimientos incorporando la codificación de los formatos de acuerdo al sistema de gestión de calidad.
6. Realizar una mesa de trabajo entre el grupo de atención al ciudadano de la secretaria de educación y los demás grupos pertenecientes a las direcciones de la secretaria con el objetivo de establecer estrategias para el monitoreo a las PQRSD que permitan mitigar el uso de papel en el marco del programa de ahorro de papel de la Gobernación de Santander.

### **DIRECCIÓN ESTRATEGICA**

1. Actualizar los procedimientos que se requieran en los grupos de cobertura educativa y calidad educativa incorporando la codificación de los formatos de acuerdo al sistema de gestión de calidad.
2. Revisar los controles definidos en los riesgos de gestión en el grupo de Calidad Educativa ajustándolos de acuerdo a la estructura definida en la política de administración del riesgo de la gobernación de Santander.
3. Realizar el traslado físico del archivo de gestión ya que se observó exceso de cajas con documentos en los puestos de trabajo y así disminuir riesgos asociados con la disposición de estos elementos.
4. Solicitar a la oficina de Seguridad y salud en el trabajo capacitación en temas de prevención y promoción de enfermedades físicas y psicológicas.

### **DIRECCIÓN DE PERMANENCIA ESCOLAR**

1. Identificar los indicadores de gestión para la Dirección de permanencia escolar, teniendo en cuenta las actividades y responsabilidades asignadas en el decreto de creación, la caracterización del proceso y en concordancia con el contexto interno y externo del mismo.

### **DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DOCENTE**

1. Validar las fuentes de información de los indicadores de gestión del grupo de prestaciones sociales del magisterio definidas en las fichas técnicas de los mismos con el objetivo de garantizar la fiabilidad de las mediciones.
2. Realizar la revisión del reporte del indicador MI-GE-FT-15 oportunidad en el cubrimiento de vacantes dado que cuenta con la medición mensual, sin embargo, no se realizar reporte de manera trimestral sino solo su análisis.

## **GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO**

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 18 de 27

1. Revisar y ajustar el mapa de riesgo que cuenten con los tres controles preventivo, correctivo y detective, igualmente no se cuenta con plan de acción ni indicadores, se requiere que hagan un análisis exhaustivo en aras de evidenciar otros riesgos que hagan parte del Proceso de Dirección de Talento Humano ya que cuentan con 4 de esos solo dos son de gestión los otros uno es de digital y corrupción.
2. Realizar la matriz de oportunidades, actualizar la matriz de contexto interno y externo, actualizar fecha de nomograma no se evidencia la fecha de actualización.
3. Actualizar procedimiento es-geth-pr-20\_retiro\_funcionarios\_de\_planta en la parte donde menciona que FUID es entregado a Grupo de Gestión Documental, en la realidad se está entregando al Jefe Inmediato quien es el que firma la certificación, así mismo deben incluir dentro de dicho documento de certificación que se efectivamente fue entregado, dado que revisando el documento no lo incluyen y si es un requisito para el retiro. Definir si el Formato Requisitos de vinculación AP-AI-RG-179, que esta parametrizado y lo están diligenciando para que el funcionario a posesionar cumpla y no se evidencia en la historia laboral. ES-GETH-IN-02 esta guía debe ser actualizada, con la estructura actual de la administración departamental.
4. Revisar la distribución de la planta personal de las diferentes secretarías, direcciones y/o grupos de trabajo con el fin de mejorar la prestación del servicio ya que reportaron las siguientes deficiencias: Direcciones de la secretaria del interior dado que la carga laboral es muy alta y los procesos son argivos, es decir en casa de participación se atienden más de 3.500 JAC y los trámites no se alcanza a dar el cumplimiento dentro los tiempos por no contar con personal de planta para tal fin, igualmente en las otras dos direcciones sólo se cuenta con director y secretaria. Revisar quejas detectadas por el Grupo auditor de la Secretaria De Educación personal para cubrir las necesidades gestión educativa. Coordinador de Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo de Red Hospitalaria alude no contar con suficiente personal para ejecutar las acciones administrativas. La solicitud generalizada desde varias áreas es que desde talento humano se garantice una vez se pensionen los funcionarios que ocupen el cargo se pueda ubicar el personal idóneo de planta para el reemplazo y no perder la trazabilidad en los procesos. Analizar la implementación de una planta temporal para la formalización de pasaportes podría mejorar significativamente la experiencia de los ciudadanos y aumentar la eficiencia del proceso lo que a su vez podría tener un impacto positivo en la imagen del gobierno departamental y la satisfacción de los ciudadanos.
5. Revisar y actualizar los decretos de modernización de la vigencia 2021 ya que se puede evidenciar e igualmente lo detectado por diferentes líderes auditores en las otras dependencias que: i) Secretaria de Salud Departamental solicitan definición de grupos de trabajo inconsistencias decreto 545 de 2021 grupos de trabajo de la Dirección de Salud integral, dirección de servicios de inspección vigilancia y control, actualizar funciones de dirección que conforman la secretaria de Salud Departamental de Salud; ii) Grupo de Apoyo Jurídico de la Secretaria De Educación Departamental alude que tienen funciones que no las están ejecutando; iii) Grupo de Nomina informa de que en el Decreto 544 de 2021 les dejaron funciones que las están realizando el Grupo de Historias laborales. Por ello se recomienda revisar las funciones de todos los grupos de trabajo en aras de garantizar que las funciones si corresponden a la asignadas en caso tal realizar las modificaciones.
6. Revisar de manera continua que los Coordinadores asignados a los grupos de trabajo de la entidad se encuentren activos y a cargo ya que según lo reportado el Grupo de trabajo de Grupo de Desarrollo Rural no cuentan con Coordinador, secretaria de Infraestructura Dirección de Gestión de Proyectos aparecen designados coordinadores, pero ellos informan no estar cumpliendo o no aceptar dicha labor.

## **GESTIÓN FINANCIERA**

### **DESPACHO SECRETARIA DE HACIENDA**

1. Verificar y Actualizar la Identificación de los riesgos y controles del proceso de Gestión Financiera en el formato ES-SIG RG-166, cumpliendo con la planificación del sistema integrado de gestión y aplicando lo establecido en la política de administración del Riesgo de la gobernación de Santander y lo establecido en el PAAC.
2. Solicitar capacitación al sistema Integrado de Gestión y Talento humano para identificar el alcance, caracterización y roles en el funcionamiento del proceso, en aras de una mejora continua de acuerdo a la estructura administrativa y las resoluciones y decretos establecidos en las modernizaciones.

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 19 de 27

3. Generar la verificación de los planes de acción del proceso en aras de garantizar el cumplimiento y el soporte de evidencia que permitan cerrar las actividades producto de auditorías.
4. Garantizar un enlace o responsable por parte del proceso de gestión financiera para garantizar la consolidación y cargue de la información y documentos del proceso.

#### DIRECCIÓN DE INGRESOS

5. Garantizar la verificación y actualización de las partes interesadas de acuerdo a los alcances y roles del proceso administración institucional.
6. Elaborar y garantizar las repuestas oportunas a la PQRS vencidas en la dirección de acuerdo al corte de la auditoría interna.
7. Garantizar el cargue y el seguimiento de los planes de acción que se encuentran desactualizados en el tablero de seguimiento. del Sistema integrado de Gestión.

#### DIRECCIÓN DE COBRO COACTIVO

8. Garantizar la verificación y actualización de las partes interesadas de acuerdo a los alcances y roles del proceso Gestión Financiera.
9. Garantizar y Solicitar capacitaciones en temas ambientales para fortalecer el reconocimiento de los programas y estrategias que adelanta la gobernación de Santander
10. Garantizar la verificación y actualización del Procedimiento aplicación y levantamiento de medidas cautelares -impuesto vehicular departamental (AP-GF-PR-126), donde se evidencien e identifiquen los puntos de control y respectivos formatos, acuerdo a los implementados actualmente.
11. Garantizar el análisis de indicador del proceso para tener claridad en la meta y el avance obtenido de acuerdo a sus periodos programados y medidos.

#### DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD

12. Garantizar el cierre de los planes de acción, evidenciados con incumplimiento a la fecha referente al AP.GF-o4 manual de procedimientos contables versión 0
13. Elaborar y garantizar las repuestas oportunas a la PQRS vencidas en la dirección de acuerdo al corte de la auditoria interna
14. Garantizar la actualización de los procedimientos en sus puntos de control codificándolos y las evidencias de acuerdo a la documentación implementada en el Sistema integrado de gestión.

#### DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

15. Garantizar la verificación y actualización de las partes interesadas de acuerdo a los alcances y roles del proceso Gestión Financiera.
16. Garantizar la actualización de los procedimientos en sus puntos de control codificándolos y las evidencias de acuerdo a la documentación implementada en el Sistema integrado de gestión.

#### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

17. Garantizar la actualización de la ficha de los indicadores en su periodicidad y realizar un seguimiento o reporte que cumpla con las mediciones establecidas en la planificación del área y reportados al Sistema integrado de Gestión.
18. Elaborar y garantizar las repuestas oportunas a la PQRS vencidas en la dirección de acuerdo al corte de la auditoría interna.

#### DIRECCIÓN FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

19. Garantizar la actualización de los procedimientos en sus puntos de control codificándolos y las evidencias de acuerdo a la documentación implementada en el Sistema integrado de gestión.
20. Garantizar monitoreo y seguimientos para atender auxilios funerarios e indemnización sustitutivas de los usuarios

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 20 de 27

#### DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y CONTROL FINANCIERO SECRETARÍA DE SALUD

21. Garantizar el cargue y el seguimiento de los planes de acción que se encuentran desactualizados en el tablero de seguimiento. del Sistema integrado de Gestión.
22. Garantizar el cargue y el seguimiento de los indicadores del proceso para un efectivo cumplimiento de acuerdo a la programación realizada para la anualidad en la secretaria de salud.
23. Garantizar la verificación y actualización de las partes interesadas y los procedimientos en sus puntos de control codificándolos y las evidencias de acuerdo a la documentación implementada en el Sistema integrado de gestión.

#### DIRECCIÓN DE TESORERÍA

24. Garantizar la verificación y actualización de las partes interesadas de acuerdo a los alcances y roles del proceso gestión financiera.
25. garantizar la elaboración y envío de las TRD a gestión documental para lograr la actualización de las tablas de retención de los procesos
26. Garantizar la actualización de los procedimientos en sus puntos de control codificándolos y las evidencias de acuerdo a la documentación implementada en el Sistema integrado de gestión.

#### GESTIÓN JURÍDICA

1. Llevar un adecuado control al plan de acción del modelo integrado de planeación y gestión en las políticas de defensa jurídica y mejora normativa con su respectivo reporte de avance
2. Llevar a cabo la identificación adecuada en la matriz de comunicaciones la información que se envía al gobernador como líder de la entidad.
3. Realizar un adecuado control aplicando la ley de archivo, ley 594 del 2.000 en la el archivo y retención del comité de conciliaciones
4. Dirección de contratación apoyo jurídico y procesos sancionatorios y el Líder grupo apoyo jurídico secretaria de educación: llevar a cabo la actualización requerida de: matriz de riesgos, matriz de partes interesadas, matriz de comunicaciones, indicadores y matriz de oportunidades.

#### PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1. Gestionar un espacio en el Data Server: donde haya una Carpeta Compartida Principal y subcarpetas individuales por cada Funcionario, los cuales deben tener sus debidos permisos de ver y escribir según su jerarquía en la Estructura Orgánica de la Entidad, con el fin de mitigar la perdida de información por mal manejo de los usuarios.
2. Los Riesgos que se encuentran controlados no deben tener plan de acción, revisar nuevamente la matriz y ajustar.
3. El Riesgo de Seguridad Digital debe ser transversal al Proceso mas no desagregado y repetitivo en el proceso por cada dirección o coordinación como se encuentra en la actualidad.
4. Hacer una nueva Formulación de los Riesgos del Proceso que apunten al Alcance de cada Dirección o Coordinación (conformada por los grupos de trabajo en su área).
5. El Proceso de Planificación Estratégica cuenta con 17 Procedimientos de la Dirección de Desarrollo Regional y Territorial, y 4 de Procedimientos de la Dirección de Proyectos y Regalías, se deben tener como mínimo un indicador por procedimiento.
6. El Grupo de Rendición de cuentas debe crear unos procedimientos que reflejen su labor.
7. Se debe gestionar la compra de licencia de uso de los diferentes softwares que son utilizados en la Secretaría los cuales alguno vence su operación a final de año.
8. Hacer una Socialización a todos los Funcionarios de Planta y Contratistas de la Secretaría de la Matriz de Impactos Ambientales del Proceso de Planificación Estratégica.
9. Promover a los Funcionarios de Planta y Contratistas de la Secretaría la Directriz, que está prohibido el ingreso de plásticos de un solo uso, icopor o materiales de poliestireno según Decreto 0164 del 27 de febrero del 2020, lo cual se evidencio su ingreso y utilización en las entrevistas realizadas e esta auditoría.

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 21 de 27

10. La Secretaría debe contar como mínimo con un Funcionario de Planta que cumplan el Roll de ser Brigadista y cada espacio físico donde laboren varios funcionarios (más de 5) debe tener un guía de evacuación.
11. Se encontró un Plan de Mejoramiento recurrente desde los años 2021, 2022 y para este 2023 en el mes de junio se trazó un Plan de Mejoramiento que no apunta hallazgo encontrado, se debe tener cerrada la oportunidad de mejora antes de la Auditoria Externa 2023 por parte del Icontec.
12. Frente al cierre de las Oportunidades de Mejora de la Auditoria del año 2022 se encuentra 2 Planes de Mejoramiento referente al proceso de gestión Documental sin el avance de la acción planteada para su respectivo cierre, ya que la evidencia presentada corresponde a la trasferencia de Documentos al Archivo Departamental.
13. La Director de Desarrollo Regional y Territorial tiene a su cargo el tema de Desarrollo de Políticas Públicas; contando con personal para las actividades de las misma. La ley 2200 de febrero de 2022 establece el manejo de las Políticas Publicas, por ende, se evidencia que la Secretaría ha realizado una Proyección de Decreto para la creación del Grupo de Políticas Públicas. Es de anotar que esta función fue delegada a los Departamentos según la ley mencionada y es de obligatorio cumplimiento; por lo tanto se debe crear el Grupo, para que este hallazgo no se convierta a Futuro en una No Conformidad.

## **SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL**

### **GRUPO DE CONTROL DE LAS ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN VECTORIAL - E.T.V.**

- 1 Identificar las actividades, responsables, puntos de control y registros para las asistencias técnicas que se desarrollan al interior del grupo.
- 2 Definir procedimiento que de alcance a las actividades que se desarrollan como grupo, teniendo en cuenta la planeación, cronograma y ejecución de las mismas.
- 3 Revisar los procedimientos, especificando la codificación de los formatos que se usan como registro o puntos de control.

### **GRUPO DE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS Y DESASTRES – CRUEE**

- 4 Levantar un plan de inducción documentada, incluyendo las actividades de vital importancia que se desarrollan en el grupo, como contingencia ante la cantidad de contratistas que supera el personal de planta.
- 5 Revisar los procedimientos, especificando la codificación de los formatos que se usan como registro o puntos de control.

### **DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

- 6 Revisar los procedimientos, especificando la codificación de los formatos que se usan como registro o puntos de control.
- 7 Garantizar la continuidad de la prestación del servicio que realiza la auditoría externa, al procedimiento de cuentas médicas, con el fin de evitar la acumulación de facturación. Se sugiere contratar periodos más largos con el ente auditor.
- 8 Realizar acercamientos con Archivo Departamental y Secretaria de las TIC, con el fin de consolidar un archivo digital, que minimice la generación de papel y pérdida de documentos.
- 9 Parametrizar y revisar el formato de control de documentos usado en el procedimiento de cuentas médicas, para adherencia al listado maestro de documentos.

### **DIRECCIÓN EN SALUD INTEGRAL**

- 10 Revisar el alcance y funcionalidad del procedimiento levantado transversalmente de asistencias técnicas, que sea pertinente en el desarrollo de cada una de las actividades de los grupos que lidera.
- 11 Revisar los procedimientos, especificando la codificación de los formatos que se usan como registro o puntos de control.

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 22 de 27

- 12 Revisar que todos los documentos que se generen en las diferentes direcciones, se tengan en cuenta los documentos que corresponden, algunos informes están en formato carta.

#### LABORATORIO DEPARTAMENTAL EN SALUD PÚBLICA

- 13 Ajustar la observación presentada en el tablero de indicadores, especificando la entidad, ya que en la observación mencionan un cumplimiento del 100% y en la meta de medición proyectan un cumplimiento del 80%.
- 14 Revisar los procedimientos, especificando la codificación de los formatos que se usan como registro o puntos de control.

#### PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIÓN – PAI

- 15 Actualizar los procedimientos, teniendo en cuenta las especificaciones de las actividades, como los roles y responsables del mismo.
- 16 Revisar los procedimientos, especificando la codificación de los formatos que se usan como registro o puntos de control.
- 17 Ajustar el procedimiento de asistencia técnica, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el ente de control, ya que es realizado con parámetros del Ministerio de Salud que no se ajustan al procedimiento transversal cargado en la intranet.
- 18 Hacer uso de los formatos que están parametrizados, para realizar la entrega de los biológicos a los usuarios.
- 19 Realizar mesa de trabajo, con el acompañamiento de la Dirección SIG, para establecer la vulnerabilidad de las actividades y definir el levantamiento de riesgos, ya que al momento no tiene formulados riesgos.

#### DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO EN SALUD

- 20 Revisar la formulación del indicador relacionado con informes, dando alcance a los informes que presentan a todos los entes de control.
- 21 Revisar los procedimientos, especificando la codificación de los formatos que se usan como registro o puntos de control.
- 22 Garantizar la formulación y el cargue de los riesgos del proceso.
- 23 Gestionar una estructura para el seguimiento a los informes solicitados a cada una de las direcciones, con el fin de levantar un plan de seguimiento, que de alcance a los indicadores.
- 24 Parametrizar como externo todos los documentos que se encuentran en uso por entes de control.
- 25 Revisar el procedimiento de asistencia técnica en salud MI-GS-PR-62 ya que se encuentra cargado como transversal y en el ejercicio de las actividades no da alcance a lo que desarrolla cada una de las direcciones y grupos.

#### DESPACHO SECRETARIA DE SALUD

- 26 Revisar en la caracterización en el hacer, mencionan actividades que no realiza el despacho y son ejecutadas por las direcciones
- 27 Incluir en la caracterización las actas que se levantan de los comités primario.
- 28 Definir procedimiento relacionado con las juntas directivas.

#### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CONTROL FINANCIERO

- 29 Revisar los procedimientos, especificando la codificación de los formatos que se usan como registro o puntos de control.
- 30 Atender a los requerimientos levantados en las inspecciones ambientales y comunicaciones de los programas ambientales que desarrolla la Gobernación de Santander.

#### SEGURIDAD Y CONVIVENCIA - SECRETARÍA DEL INTERIOR

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 23 de 27

1. Actualizar la caracterización incluyendo en el planear y el hacer las actividades propias de cada dirección, grupo de trabajo y del despacho, dado que no se evidencia en el planear el PAT, el cual se ejecuta desde la Dirección de Víctimas; así mismo, no se encuentra en el planear las estrategias que desarrollan para la política pública de juntas de acción comunal y la política pública de seguridad y convivencia, igual en el hacer.
2. Analizar la posible creación del grupo de bomberos, dado que tienen actividades dentro de la caracterización, pero no se encuentran en la estructura organizacional y están desarrollando acciones que demandan personal.
3. Actualizar e incluir los riesgos identificados en cada una de las tipologías, dado que no son claros con los objetivos de cada una de las direcciones y diseñar controles acordes a los lineamientos de la política de administración del riesgo de la entidad, en algunos no se evidenciaron controles y en otros casos no es claro el responsable ni las acciones que mitiguen que no se materialice el riesgo.
4. Actualizar el normograma del proceso Seguridad y Convivencia de acuerdo a los lineamientos dados por la oficina jurídica y donde se contemplen claras las normas y artículos que aplican para cada Dirección.
5. Actualizar las partes interesadas y matriz de comunicación dado que no se evidencian dentro de las mismas todas las mencionadas en la auditoría.
6. Solicitar a la oficina de Forest para que en los trámites se estipule tiempos para que se evidencia dentro de la plataforma la trazabilidad del mismo y no cerrar los procesos por encontrarse vencidos sin darse el tramite respectivo, por cuanto se evidencia un incumplimiento en tiempos de reconocimientos necesitándose establecer las situaciones problema que impiden cumplir con los plazos.
7. Generar cronogramas de asistencia técnica, asesoría y capacitación presencial y virtual para los usuarios de la Casa de Participación Ciudadana.
8. Diseñar un micrositio que permita a las JAC consultar información de interés de manera directa y fácil acceso, para que pueda estar alineado con los trámites registrados en la plataforma SUIT.
9. Identificar riesgos de corrupción asociado a los trámites con controles adecuados que mitiguen la materialización del mismo.
10. Revisar y actualizar los indicadores de gestión que permitan medir la gestión que se realizar en cada una de las Direcciones el despacho.

#### **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA – OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO**

1. Actualizar la caracterización describiendo claramente las actividades que se deben planificar para lograr los objetivos de la oficina de gestión del riesgo y desastres.
2. Revisar, actualizar y publicar la matriz de partes interesadas, dado que al consultarla no se encuentra en la intranet, tener claridad que deben registrarse todas las entidades con las que tienen relación para el cumplimiento de los objetivos. Igualmente publicar el nomograma en el formato ES-SIG.RG-17.
3. Actualizar el mapa de riesgos ES-SIG-RG-166, dado que se evidencia que algunos campos de los últimos dos riesgos no se actualizó el cambio de seguridad digital a riesgos de gestión; así mismo, analizar la redacción de los riesgos para que sea claro que se quiere abordar y se diseñen controles que eviten la materialización del mismo, tener claridad en la acción que inicie por un verbo y el complemento este acorde a lo que estipula la política de administración del riesgo. En lo relacionado al riesgo de seguridad digital el control radica únicamente en el diligenciamiento del reporte mas no en lo que realiza la oficina para mantener la disponibilidad del reporte mensual de eventos.
4. Actualizar los dos procedimientos con los que cuenta la oficina de gestión del riesgo de desastres, dado que no se evidencia claramente el punto de control y en registro adicionar los códigos de los documentos cuando aplique.

#### **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN – GRUPO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GRUPO DE GESTIÓN AMBIENTAL**

1. Articular con gestión documental las etapas para el reciclado de papel, que no se disponen en el archivo central.
2. Identificar en los indicadores acciones que permitan implementar oportunidades de mejora para identificar en cada procedimiento de la entidad la disminución de uso de papel.

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b></p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 24 de 27

3. Revisar la normativa que permita definir el uso de documentación digital con firma mecánica que contribuya a la disminución de uso de papel.
4. Revisar en el sector salud el tema de articulación entre la normativa MINSALUD y gestión ambiental que coadyuve a facilitar el proceso, con el fin de identificar la existencia de actividades paralelas.
5. Articular con la Dirección de talento humano el fortalecimiento del proceso de inducción y reinducción a funcionarios y contratista, que permita contextualizar en la temática de la gestión ambiental.
6. Incluir en la caracterización del proceso sistemas integrados de gestión, el Coordinador de Gestión ambiental.
7. Publicar en la intranet, el plan de auditoría interna y externa anual del SIG.
8. Revisar el indicador del SIG para definir el impacto que genera el seguimiento a los planes de acción.
9. Implementar en el formato de solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos el impacto que generan los cambios en el proceso o procedimiento.

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

1. Se identifica el riesgo de pérdida de la disponibilidad de los activos, sin embargo, este riesgo no está incluido en la matriz de riesgos del proceso
2. Los procedimientos del proceso deben ajustarse en el control de cambios en el sentido de que no indica el motivo al que obedece la actualización del mismo. Se tomó de muestra el procedimiento AP-TIC-PR-03
3. Debido a que el servicio de recepción de PQRS FOREST es administrado por un tercero, cuando el sistema presenta fallas en los datos no se tiene identificado a quien enviar este requerimiento.
4. Se recomienda que finalizar con el inventario de los activos de información y con la identificación de los sistemas de información.
5. Se identifica el riesgo asociado a la vulnerabilidad de usuarios y contraseñas a razón que la mayoría de los sistemas de información son administrados por un tercero.
6. Se recomienda considerar contar con matriz de roles y perfiles con el fin de minimizar el riesgo de pérdida de la información por manipulación de la misma una vez un funcionario o un contratista haya finalizado sus labores en la gobernación.

### **CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA**

La Auditoría Interna a los procesos de la Gobernación de Santander se planificó a partir de la revisión documental de las caracterizaciones revisando su ciclo PHVA, los procedimientos, formatos, manuales guías y planes, indicadores, mapa de riesgos, matriz de información comunicativa, matriz de partes interesadas, y ciclo de vida del proceso.

Su ejecución se realizó a partir de la reunión de apertura el día 4 de septiembre de 2023 la cual se realizó virtualmente y contó con la participación de los funcionarios, líderes de procesos y sus grupos de trabajo, de lo anterior se cuenta con evidencia a través del registro de asistencia.

Producto de la revisión documental, de las entrevistas y de la observación directa se identificaron las fortalezas y oportunidades de mejora destacándose la disposición del personal para la ejecución del proceso de auditoría y el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

Finalmente se evidenció que los 15 procesos de la Gobernación de Santander bajo la responsabilidad de los líderes de proceso, cumple con los requisitos legales y reglamentarios del sistema integrado de gestión aplicables al proceso, ejecutando los programas y proyectos formulados en su planeación, cumpliendo los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas buscando lograr la satisfacción de sus clientes, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo.

### **14. RESUMEN DE LOS RECURSOS USADOS EN AUDITORÍA**

Los recursos usados durante la Auditoría 001-2023 de la Gobernación de Santander, se establecen en la siguiente tabla:

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA          INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE          GESTIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 25 de 27

<b>RECURSOS</b>	Talento Humano: Auditores del Sistema Integrado de Gestión Tiempo: horario laboral de los funcionarios Auditados y Auditores. Tecnológicos: Computadores, internet, impresoras de la entidad Físicos: papelería, fotocopias, tintas.
-----------------	---

#### 15. NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 INCUMPLIDOS

PROCESO	4.4	7.1.2	7.1.3	7.5.1	7.5.2	7.5.3	8.5.1
Salud y Seguridad Social							1
Compras y Contratación Pública				1	1		
Seguridad y Convivencia – Secretaria Interior				1		1	
Desarrollo Sostenible y Competitivo – Sec. Agricultura	1						
Desarrollo Sostenible y Competitivo – Sec. Cultura		1					
Administración Institucional – Dirección de Recursos Físicos			1				
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

#### 16. NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 14001:2015 INCUMPLIDOS

En la auditoría interna 2023 – 001 no se evidenciaron no conformidades relacionadas con la norma ISO 14001:2015.

#### 17. NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 45001:2018 INCUMPLIDOS.

En la auditoría interna 2023 – 001 no se evidenciaron no conformidades relacionadas con la norma ISO 45001:2015.

#### 18. OBSTÁCULOS ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría interna 2023 – 001 no se evidenciaron obstáculos de importancia que impidieran la ejecución de la misma en los tiempos previamente establecidos.

#### 19. EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

La evaluación de auditores internos se realizó de manera presencial mediante el uso de una encuesta definida por parte de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, dicha encuesta generó los resultados mostrados a continuación:

 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA          INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE          GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 26 de 27

No	PREGUNTAS	E	B	A	R	D
1	¿Confrontó las respuestas del entrevistado con registros solicitados al azar y se interesó por ampliar en su contenido?	98,2%	0,8%	--	--	--
2	¿Controló el tiempo de la entrevista y fue eficaz en su uso? ¿Se mantuvo dentro del alcance de la entrevista? ¿Manejó acertadamente situaciones divergentes?	93,2%	6,8%	--	--	--
3	¿Demostró comportamiento ético y cordialidad en el trato?	94,4%	5,6%	--	--	--
4	¿Demostró capacidad para mantener el liderazgo en la conducción de la auditoría?	92,6%	7,4%	--	--	--
5	¿Demostró conocimiento y preparación previa del tema a entrevistar? ¿Mantuvo el orden y la secuencia en la entrevista?	96,7%	3,3%	--	--	--
6	¿Demostró mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos?	88,9%	7,4%	3,7%	--	--
7	¿Dio cumplimiento al plan de auditoría, en lo referente al cierre y entrega del informe?	92,8%	7,2%	--	--	--
8	¿Elaboró, socializó y ajustó el Plan de auditoría con el auditado en los términos establecidos para tal fin, dentro del	94,2%	5,8%	--	--	--
9	¿Inició la auditoría a la hora señalada en el plan de auditoría?	97,0%	3,0%	--	--	--
10	¿Notificó y socializó el Plan de Auditoría (Agenda de Reuniones) oportunamente?	91,8%	8,2%	--	--	--
11	¿Permitió hablar al entrevistado y lo escuchó con atención?	94,4%	5,6%	--	--	--
12	En la entrevista, ¿Hizo introducción y aclaró el propósito de la misma? ¿Se interesó en profundizar sobre un criterio particular? ¿Expresó las inquietudes y preguntas con claridad?	85,2%	11,1%	3,7%	--	--
13	En la reunión de apertura, ¿Presentó con claridad el propósito, alcance de la auditoría y metodología a utilizar e informó sobre los beneficios de la auditoría?	92,6%	7,4%	--	--	--
<b>PROMEDIO</b>		93,23%	6,12%	3,7%	--	--

De acuerdo a los resultados obtenidos en las evaluaciones de los auditados nos muestran que el desempeño de los auditores fue calificado como excelente el 88,6%, bueno el 8,4%, 2.6% aceptable, regular el 1.9% y deficiente el 1.9%. Es decir que hay una oportunidad de mejora en estos tres últimos porcentajes para lograr que la planeación y la ejecución de la auditoría interna al sistema integrado de gestión alcance el excelente en un 100%.

## 20. ASPECTOS A MEJORAR EN LA PRÓXIMA AUDITORÍA

A continuación, se mencionan los aspectos que se podrían mejorar para las próximas auditorías, manifestados por los líderes de cada proceso.

- Continuar con el fortalecimiento de las competencias de los auditores internos.
- Asignar mayor tiempo para realizar la auditoría interna.
- Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas, que permitan realizar la adecuada auditoría interna.

## 21. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME

**Mauricio Aguilar Hurtado**

Gobernador de Santander

**Cesar Augusto García Durán**

Secretaria de Planeación

**Elga Johanna Corredor Solano**

Jefe oficina de Control Interno

**Publicación en la intranet de la Entidad:** [www.intragober.gov.co](http://www.intragober.gov.co)

## 22. DECLARACION SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD

Tomando como referencia los principios de auditoría de la norma ISO 19011:2018, el principio de confidencialidad, nuestros auditores proceden con discreción durante la utilización y la protección de la información que ha adquirido durante la realización de la auditoría.

La información recolectada durante la auditoría no puede usarse de forma inapropiada para beneficio personal o intereses personales de los auditores, de forma que pueda perjudicar

<i>República de Colombia</i>  <i>Gobernación de Santander</i>	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA          INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE          GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	Página 27 de 27

al interés legítimo de la institución. Igualmente, los equipos auditores se comprometerán al tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial, y el informe de auditorías será allegado a los líderes de cada uno de las 24 dependencias auditadas, promoviendo la transparencia ya que se presenta un informe confiable que cumple con todos los demás principios de auditoría plasmados en la norma ISO 19011:2018.

Presentado por:



**YEICY YOJANA GOMEZ HERRERA**  
 Directora de Sistemas Integrados de Gestión

Revisó: Yeicy Yojana Gómez Herrera – Directora SIG  
 Proyectó: Diego Fernando Plata Jaimes – Coordinador Grupo Gestión de Calidad