

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	<p>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 1 de 40

**INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO
14001:2004,
OHSAS 18001:2007.**

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 2 de 40

CONTENIDO

1. GENERALIDADES.
2. OBJETIVO.
3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.
 - 3.1. CLASES DE PROCESOS.
4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.
5. AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR.
6. REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO.
7. DOCUMENTOS A EXAMINAR.
8. RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA.
 - 8.1. NO CONFORMIDADES POR PROCESO.
 - 8.2. NUMERALES DE LAS NORMA NTC-GP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2008 INCUMPLIDOS.
 - 8.3. NUMERALES DE LAS NORMA NTC-ISO 14001:2004 INCUMPLIDOS.
 - 8.4. NUMERALES DE LAS NORMA OHSAS 18001:2007 INCUMPLIDOS.
9. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.
 - 9.1. FORTALEZAS.
 - 9.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA.
 - 9.3. NO CONFORMIDADES DE RELEVANCIA.
 - 9.3.1. NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008
 - 9.3.2. NTC-ISO 14001:2004
 - 9.3.3. OHSAS 18001:2007
10. EVALUACIÓN CUANTITATIVA.
11. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME.

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 3 de 40

1. GENERALIDADES

FECHA AUDITORÍA: Agosto 29 al 8 de Septiembre del 2016.

FECHA APERTURA: Agosto 29 de 2016

FECHA DE CIERRE: Septiembre 8 de 2016

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: Septiembre 30 de 2016

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:


- Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las Normas NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007.
- Verificar la eficiencia 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 de Gestión Integrado.

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.

3.1 CLASES DE PROCESOS

- **ESTRATÉGICO:** Planificación Estratégica, Atención al Ciudadano y Sistemas Integrados de Gestión.
- **MISIONALES:** Desarrollo Sostenible y Competitivo, Salud y Seguridad Social, Seguridad y convivencia y Gestión Educativa.
- **APOYO:** Jurídica y Contratación, Administración Institucional, Tecnologías de la Información y Comunicación y Gestión Financiera.
- **EVALUACIÓN:** Control y Evaluación.


	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 4 de 40

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA


- 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-GP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007.

5. AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR

Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoría	Equipo de Auditores	AUDITORES DE CONTROL INTERNO
Proceso Gestión Financiera	Secretaria de Hacienda y Directores, Dirección Financiera Secretaria De Educación y Coordinadores de Grupo. Dirección administrativa y de control financiera de la Secretaria de Salud	Secretaria de Hacienda. Dirección Financiera de la Secretaria de Educación. Dirección administrativa y de control financiera de la Secretaria de Salud.	Luz Stella Ibáñez García (A.L.) Luz Marina Casas Arias. Fabiola Figueredo Hurtado. Bernardo Galvis Peña.	Julieth Paola Castillo Carreño
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	Yelitza Lilibeth Hernández González (A.L.) Manuel Enrique Cupaban Rueda. Elizabeth Peña Luna.	Maritza Figueroa Acosta
Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Secretario General, Director de Talento Humano y Coordinadores de grupo	Dirección de Talento Humano.	María Cecilia Ordoñez Mora (A.L.) Martha Infante Ramos. Sol Yaneth Blanco Portilla.	William Rodolfo Niño Mancipe
Administración Institucional Gestión Documental	Secretario General, Coordinadora Grupo Gestión Documental	Archivo del Departamento	Henry Vera González (A.L.) Edgar Alfonso Mora Duarte. William Díaz Palencia.	Trinidad Avellaneda Montero
Proceso de Seguridad y Convivencia	Secretario Del Interior, Director De Víctimas, Coordinadores De Grupo Y Director De Gestión Del Riesgo	Secretaria del Interior. Dirección de gestión del Riesgo.	Myriam Ballesteros Becerra (A.L.) Gloria Stella Araque	William Rodolfo Niño Mancipe

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 5 de 40

Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores	AUDITORES DE CONTROL INTERNO
			González. Martha Elida Durán.	
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario de Infraestructura, Secretario de Desarrollo, Secretario de Cultura, Secretario De Agricultura, Secretario de Vivienda y Hábitat Sustentable Directores Y Coordinadores de Grupo de dichas Secretarias.	Secretaría de infraestructura . Secretaría de Desarrollo. Secretaria de Cultura. Secretaría De Agricultura. Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	Alba Nury Ramírez Cano (A.L.) Gilma Flórez de Criado Fanny Stella León Santamaría. María Nelly Silva González. Edilma Ordoñez Carrillo.	Ingrid Catherine Correa Parra
Jurídica y Contratación	Jefe Oficina Jurídica, Secretaria de Salud, Secretaria de Educación, Secretario General.	Oficina jurídica. Secretaría de Salud. Secretaría de Educación. Secretaría General.	Claudia Liliana García Cala (A.L.) Mercedes Martínez Correa. Yaneth Alonso Rincón.	Gloria Roa Jaimes Zeida Fuentes
Control y Evaluación	Jefe Oficina de Control Interno y su equipo de trabajo.	Oficina de Control Interno	Gustavo Rodríguez Pedraza (A.L.) Ligia Gómez Gómez	Ingrid Catherine Correa Parra
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.	Mónica Liliana Barbosa Martínez (A.L.) Magda Liliana Arias Orduz, Ludy Méndez Romero.	Maritza Figueroa Acosta
Planeación Estratégica	Secretario de Planeación, Directores y Coordinadores de Grupo.	Secretaría de Planeación Departamental.	Luz Marina Uribe Rivero (A.L.) Martha Ulloa Cuervo. María Cristina Romero. Sandra Esperanza Bayona Vergel.	Trinidad Avellaneda Montero

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 6 de 40


Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores	AUDITORES DE CONTROL INTERNO
Atención al Ciudadano	Secretario General, Director de Atención al Ciudadano. Coordinadores de grupo de atención al ciudadano en educación y salud.	Dirección de Atención al Ciudadano	Luz Marina Castro Ayala (A.L) Jorge Jaimes Barajas. Josefina Rodríguez Vergara.	Erika Vanessa Vargas Ariza
Gestión Educativa	Secretario de Educación, Directores y Coordinadores de Grupo de la Secretaría de Educación	Secretaría de Educación Departamental	Claudia Raquel Escobar Tarazona (A.L) Erwing Hermógenes Chacón Jóbén. Gladys Jaimes Mateus. Gloria Patricia Mantilla Oviedo	Maritza Figueroa Acosta
Sistemas Integrados de Gestión	Directora de Sistemas Integrados de Gestión y su grupo de trabajo.	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	Orlando Díaz Carreño (A.L.) José Manuel Cerdeña Cediél.	Maritza Figueroa Acosta
Sistemas Integrados de Gestión. Seguridad y Salud en el Trabajo	Secretario General, Director Talento Humano, Coordinador de Salud Ocupacional.	Oficina Salud Ocupacional.	Yaqueline Mateus Galeano (A.L.) Sergio Orlando Ferro Dávila.	Julieth Paola Castillo Carreño
Proceso Gestión en Salud y Seguridad Social	Secretaria de Salud Departamental, Directores y Coordinadores de Grupo.	Secretaría de Salud.	Emiro Celis Villamizar (A.L.) Gloria Isabel Villabona. Sánchez. Ludy Pimentel Salgar Blanca Teresa Solano García.	Luz Milena Marín Ariza
Sistemas Integrados de Gestión Gestión Ambiental	Secretario General, Director de Contratación Bienes y Servicio, Coordinador de Recursos Físicos	Secretaría General	Yaqueline Mateus Galeano (A.L.) Sergio Ferro.	Erika Vanessa Vargas Ariza

6. REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO


NTC-GP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2008	Planificación Estratégica	Sistemas Integrados de Gestión	Atención al Ciudadano	Desarrollo Sostenible y Competitivo	Salud y Seguridad Social	Seguridad y Convivencia	Gestión Educativa	Jurídica y Contratación	Administración Institucional	Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión Financiera	Control Y Evaluación
4,1 REQUISITOS GENERALES		X	X		X					X		
4,2 GESTIÓN DOCUMENTAL		X	X		X					X		
4,2,1 GENERALIDADES	X											
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD		X	X		X							
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS		X	X			X				X	X	X
4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS		X	X			X			X	X	X	X
5.1 COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN		X										
5,2 ENFOQUE AL CLIENTE	X	X	X							X		
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD		X	X		X							
5,4 PLANIFICACIÓN	X	X										
5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD		X	X		X							
5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SIG		X			X							
5,5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	X		X		X							
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD					X							
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		X			X							
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA		X			X				X	X		
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCION		X										
6.GESTIÓN DE LOS RECURSOS					X							
6,1 PROVISIÓN DE RECURSOS		X				X			X			

NTC-GP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2008	Planificación Estratégica	Sistemas Integrados de Gestión	Atención al Ciudadano	Desarrollo Sostenible y Competitivo	Salud y Seguridad Social	Seguridad y Convivencia	Gestión Educativa	Jurídica y Contratación	Administración Institucional	Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión Financiera	Control Y Evaluación
6,2 TALENTO HUMANO												
6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN									X			
6.3 INFRAESTRUCTURA		X				X			X	X		
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO		X				X				X		
7.REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO						X						
7,1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	X			X	X	X	X	X	X	X		
7,2 PROCESOS REALIZADOS CON EL CLIENTE			X	X		X	X	X	X	X		
7,2,1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS	X		X			X				X		
7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO						X				X		
7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE		X	X			X			X	X		
7,4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					X	X		X	X			
7.4.2 INFORMACIÓN PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS						X				X		
7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O BIENES ADQUIRIDOS						X						
7,5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				X	X	X	X					
7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO						X				X		
7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO						X						

NTC-GP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2008	Planificación Estratégica	Sistemas Integrados de Gestión	Atención al Ciudadano	Desarrollo Sostenible y Competitivo	Salud y Seguridad Social	Seguridad y Convivencia	Gestión Educativa	Jurídica y Contratación	Administración Institucional	Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión Financiera	Control Y Evaluación
7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD						X						
7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE			X			X						
7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO						X						
7,6 CONTROL DE LOS EQUIPOS MEDICIÓN												
8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA		X	X		X	X						
8,2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		X	X		X	X						
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		X	X	X	X	X	X			X		X
8.2.2 AUDITORÍA INTERNA		X	X		X						X	X
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESOS		X	X	X	X	X	X			X	X	X
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN SERVICIO		X	X	X	X	X	X				X	X
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			X	X	X	X	X	X	X		X	
8,4 ANÁLISIS DE DATOS		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
8,5 MEJORA		X	X	X	X		X	X	X		X	
8.5.1 MEJORA CONTINUA		X	X			X				X		
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA		X	X			X				X		
8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA		X	X			X				X		

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 10 de 40

Procesos	NTC-ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007
Planificación Estratégica	4.3.2 Identificación de requisitos legales. 4.4.6 Control Operacional
Sistemas Integrados de Gestión	4.1 Requisitos generales 4.2 Política 4.3.1 Identificación de riesgos, aspectos ambientales 4.3.2 Requisitos legales y otros 4.3.3 Objetivos, metas y programas 4.4.3 Comunicación, participación y consulta 4.4.4 Documentación 4.4.5 Control de documentos 4.4.6 Control operacional 4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal 4.5.3 Investigación de incidentes, no conformidades, acción correctiva y preventiva 4.5.4 Control de registros 4.5.5 Auditoría interna 4.6 Revisión por la Dirección
Atención al Ciudadano	4.4.6 Control Operacional
Desarrollo Sostenible y Competitivo	4.4.6 Control Operacional
Salud y Seguridad Social	4.4.6 Control Operacional
Seguridad y Convivencia	4.4.6 Control Operacional
Gestión Educativa	4.4.6 Control Operacional
Jurídica y Contratación	4.3.2 Identificación de requisitos legales. 4.4.6 Control Operacional
Administración Institucional	4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles 4.3.2 Identificación de requisitos legales 4.4. Implementación y operación 4.4.6 Control operacional 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal y otros 4.5.3. Investigación de Incidentes

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 11 de 40

Tecnologías de la Información y Comunicación	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad 4.4.6 Control Operacional
Gestión Financiera	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad 4.4.6 Control Operacional
Gestión Control y Evaluación	4.4.6 Control Operacional 4.5.1 Seguimiento y medición 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal 4.5.5 Auditoría interna

7. DOCUMENTOS A EXAMINAR.

- Caracterizaciones de Procesos.
- Manuales- Instructivos-Guías-Planes.
- Formatos-Registros
- Procedimientos.
- Normograma
- Mapa de Riesgos.
- Tablero de Indicadores.
- Acciones de Mejora, Preventiva y Correctiva.
- Planes de Mejoramiento.


8. RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

Hallazgos	Cantidad
Fortalezas	144
Oportunidades de Mejora	163
No Conformidades	63

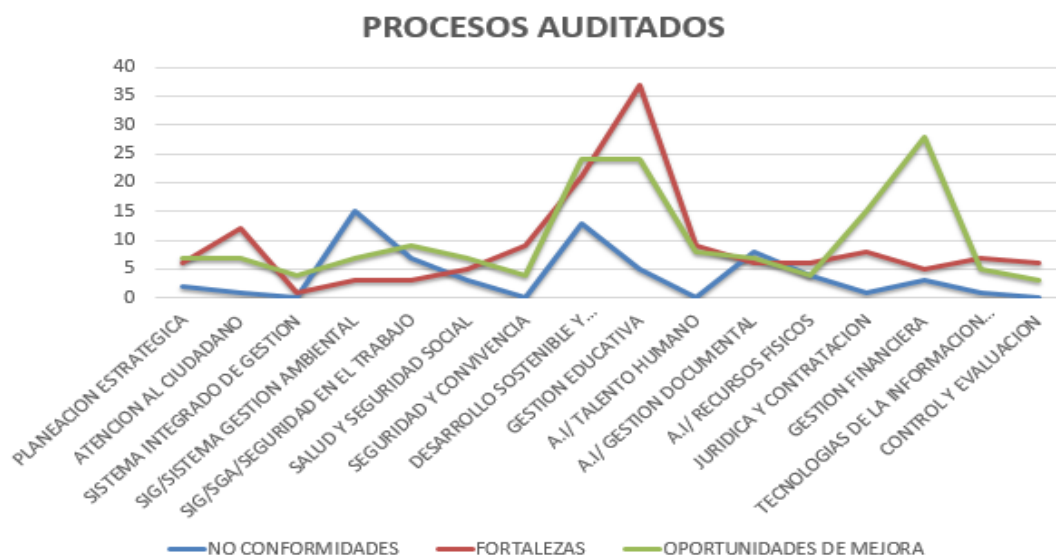
Auditoría vigencia 2016

Hallazgos	Cantidad
Fortalezas	43
Oportunidades de Mejora	70
No Conformidades	19

Auditoría vigencia 2015

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 12 de 40


PROCESO	FORTALEZA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	6	7	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	7	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1	4	0
SIG/SISTEMA GESTIÓN AMBIENTAL	3	7	15
SIG/SGA/SEGURIDAD EN EL TRABAJO	3	9	7
SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	5	7	3
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	9	4	0
DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	21	24	13
GESTIÓN EDUCATIVA	37	24	5
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ T. H	9	8	0
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ G. D	6	7	8
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ R. F	6	4	4
JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	8	15	1
GESTIÓN FINANCIERA	5	28	3
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	7	5	1
CONTROL Y EVALUACIÓN	6	3	0
TOTAL	144	163	63



Teniendo como referencia los datos generales de la auditoría interna de la vigencia 2015, podemos evidenciar un aumento significativo en cada uno de estos aspectos: de 43 fortalezas pasamos a conocer 144, de 70 oportunidades de mejora pasamos a identificar 163 y de 19 No conformidades pasamos a evidenciar 63 incumplimientos entre las tres normas que integran el sistema de gestión de la Gobernación de Santander.

8.1 NO CONFORMIDADES POR PROCESO.


PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 2 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4.2.3. Control de Documentos 4.2.4 Control de Registros
Detalles de No conformidad: Se evidenció que no se aplica el Procedimientos de Control de Documentos y Registros establecidos en el Sistema, incumpliendo lo señalado en el numeral 4.2.3 de documentos y 4.2.4 de control de registros.	
No conformidad No.: 2 de 2 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	7.1. Enfoque al cliente
Detalles de No conformidad: Se evidencia que de los 21 procedimientos de planeación estratégica el 25 y 27 no corresponden a planeación, los 28, 30 y 31 están desactualizados. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7.1 Planificación de la realización del producto ó prestación del servicio.	

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 14 de 40


SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No conformidades.

ATENCIÓN AL CIUDADANO	
No conformidad No.: 1 de 1 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	7.1 , 7.2 , 8.5.2
<p>Detalles de No conformidad: La Secretaría de Salud Departamental no cuenta con un sitio adecuado para la atención al ciudadano, por ende, los funcionarios asignados para este proceso están ubicados en diferentes oficinas, dificultando el fácil acceso y solución de PQRS presentadas por los ciudadanos.</p> <p>En lo referente a Acciones Correctivas (8.5.2), en Auditorías realizadas con anterioridad, se había plasmado mediante Oportunidad de Mejora la necesidad puntual de contar y adecuar un punto para que el ciudadano accediera al servicio de interponer PQRS, deficiencia que persiste.</p>	


SISTEMA GESTIÓN AMBIENTAL - SGA	
NO CONFORMIDADES	
ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009	
No conformidad No.: 1 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4,1 REQUISITOS GENERALES <u>COMPONENTE DE RIESGOS CONTROLES</u>
<p>Detalles de No conformidad: Se evidenció que en la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales se tiene identificado un Plan de Acción del cual no existe registro ni documentación de seguimiento al Plan.</p> <p>No se tienen asignados recursos específicos para la operación y seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental SGA de la Gobernación de Santander.</p> <p>No se tienen identificados dentro del Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión, los riesgos Administrativos ni de Corrupción correspondientes al SGA.</p>	
No conformidad No.: 2 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4,2 GESTIÓN DOCUMENTAL <u>EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</u>
<p>Detalles de No conformidad: Los Responsables del Sistema de Gestión Ambiental SGA, no conocen el procedimiento de Control de Documentos ES-SIG-PR-05.</p> <p>Los Responsables del Sistema de Gestión Ambiental SGA, no identifican las Tablas de Retención Documental correspondientes y no se archiva de acuerdo a la norma.</p> <p>No identificaron el Manual del Sistema Integrado de Gestión en la Intranet.</p>	

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 15 de 40


No conformidad No.: 3 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD <u>ACUERDOS ÉTICOS, PRINCIPIOS Y VALORES</u> <u>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</u>
Detalles de No conformidad: Los responsables del Sistema de Gestión Ambiental SGA conocen la Política del Sistema Integrado de Gestión, pero no la han divulgado, socializado, ni comunicado lo relativo al SGA a los funcionarios, contratistas ni visitantes de la Gobernación de Santander. (no se evidencian registros de divulgación, comunicación, ni socialización) No se tiene conocimiento del Código de Valores y Compromisos Éticos, ni saben dónde ubicarlo en la intranet.	
No conformidad No.: 4 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	6.3 INFRAESTRUCTURA
Detalles de No conformidad: Se evidencia que los tóneres que han perdido su vida útil, se encuentran almacenados en un cuarto sin ventilación y no se ha definido, ni documentado su disposición final. El Sitio de disposición de Residuos Sólidos no cuenta con ventilación, ni sifón para evacuar lixiviados.	
No conformidad No.: 5 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	7,1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO <u>PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS</u> <u>PROCEDIMIENTOS</u>
Detalles de No conformidad: Se evidenció que los Responsables del Sistema de Gestión Ambiental SGA conocen el procedimiento correspondiente al proceso, pero no se da cumplimiento a lo establecido y documentado en él. (<i>Evaluado el Aspecto Ambiental se establecerán medidas de control operacional que serán implementadas en la ejecución de las actividades identificadas, para reducir o eliminar los Impactos Ambientales significativos, Plan de Acción, Anexo 1 y 2 establecidos dentro del Procedimiento ES-SIG-PR-16</i>).	
No conformidad No.: 6 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	8,4 ANALISIS DE DATOS <u>AUTOEVALUACION DE LA GESTION</u>
Detalles de No conformidad: No se evidencia Evaluación al Sistema de Gestión Ambiental SGA. No se toman decisiones con base al seguimiento y medición de los Indicadores. No se tienen encuestas de Satisfacción de los clientes. No se realiza evaluación a los proveedores.	

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 16 de 40

No conformidad No.: 7 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	8,5 MEJORA (acciones de mejora, preventiva, correctiva) <u>PLANES DE MEJORAMIENTO</u>
Detalles de No conformidad: No se tiene establecido un Plan de Mejoramiento que incluya las acciones preventivas, resultados de seguimiento y medición de metas dentro del Sistema de Gestión Ambiental SGA.	
ISO 14001:2004	
No conformidad No.: 8 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 14001:2004 relacionado:	4.4.6 CONTROL OPERACIONAL
Detalles de No conformidad: Los responsables del Sistema de Gestión Ambiental no tienen conocimiento del COPASST (Quienes lo conforman y sus funciones) No conocen los riesgos y peligros de exposición en sus puestos de trabajo. No conocen el Plan de Emergencias. No conocen quiénes conforman el Comité de Convivencia Laboral.	
No conformidad No.: 9 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 14001:2004 relacionado:	4.3 PLANIFICACIÓN <u>4.3.1 ASPECTOS AMBIENTALES</u>
Detalles de No conformidad: No se tienen registros de la identificación y Evaluación de los Aspectos Ambientales No se tiene actualizada la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales ES-SIG-RG-42.	
No conformidad No.: 10 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 14001:2004 relacionado:	4.4 PLANIFICACION <u>4.3.1 ASPECTOS AMBIENTALES</u>
Detalles de No conformidad: No se evidencia actualización de la Matriz de Requisitos Legales según el PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS APLICABLES EN SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE ES-SIG-PR-13 (Se debe organizar y convocar a reunión a los responsables de las áreas correspondientes, cada vez que se emita un requisito legal y otros en materia de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente , para determinar si los nuevos requisitos identificados aplican a la entidad y deben ser incluidos o no en la Matriz, y determinar las acciones que se deben desarrollar para cumplir los requisitos y comunicarlos a las partes interesadas.) (Todas las modificaciones a los requisitos legales se deben registrar en el cuadro Control de Cambios con la fecha de la modificación).	

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 17 de 40


No conformidad No.: 11 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 14001:2004 relacionado:	4.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN 4.4.1 RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.
Detalles de No conformidad: No se tienen documentadas las responsabilidades del puesto de trabajo referidas al Sistema de Gestión Ambiental.	
No conformidad No.: 12 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 14001:2004 relacionado:	4.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN 4.4.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.
Detalles de No conformidad: No se tiene una metodología para la toma de conciencia de los empleados, en materia ambiental.	
No conformidad No.: 13 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 14001:2004 relacionado:	4.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN 4.4.3 COMUNICACIÓN
Detalles de No conformidad: Se evidenció que no se están comunicando: La Política del Sistema Integrado de Gestión, los objetivos, los Programas del Sistema de Gestión Ambiental a los Funcionarios, ni a los contratistas, ni a los visitantes de la Gobernación de Santander (Se aprecian luces y computadores encendidos en horas de almuerzo y sin ningún funcionario, así mismo, canecas que no corresponden en algunas oficinas).	
No conformidad No.: 14 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 14001:2004 relacionado:	4.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN 4.4.6 CONTROL OPERACIONAL
Detalles de No conformidad: No se encontró evidencia sobre el comportamiento ambiental de los proveedores y subcontratistas. Se realiza la disposición de los residuos generados en la Gobernación de manera inadecuada. No se evidenciaron puntos ecológicos en la Casa de Participación Ciudadana, en la Secretaría de Vivienda, en la Secretaría de Agricultura y en la Secretaría de las TIC.	
No conformidad No.: 15 de 15 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 14001:2004 relacionado:	4.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN 4.4.7 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.
Detalles de No conformidad: No se evidencia, la identificación y respuesta a situaciones potenciales de emergencia ambiental, donde se determinen medidas preventivas y oportunas para evitar situaciones y/o mitigar impactos ambientales.	

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 18 de 40


SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
NO CONFORMIDADES	
ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009	
No conformidad No.: 1 de 7 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4,1 REQUISITOS GENERALES <u>COMPONENTE DE RIESGOS CONTROLES</u>
Detalles de No conformidad: No se tienen identificados dentro del Mapa de Riesgos del SIG, los riesgos administrativos, ni de corrupción correspondientes al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
No conformidad No.: 2 de 7 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4,2 GESTIÓN DOCUMENTAL <u>EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</u>
Detalles de No conformidad: Los Responsables del SGSST, no identifican las tablas de retención documental correspondientes y no se archiva de acuerdo a la norma.	
No conformidad No.: 3 de 7 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD <u>ACUERDOS ÉTICOS, PRINCIPIOS Y VALORES</u> <u>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</u>
Detalles de No conformidad: Se evidenció que los auditados NO conocen el Código de Valores y Compromisos Éticos, ni saben dónde ubicarlo en la intranet.	
No conformidad No.: 4 de 7 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	6.3 INFRAESTRUCTURA
Detalles de No conformidad: Se evidencia que el sitio para realizar las Inducciones en SST a los contratistas, no es el adecuado. (Personas de pie y se interrumpe las labores de los demás funcionarios de la oficina de SST).	
No conformidad No.: 5 de 7 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
Detalles de No conformidad: Se evidencian 16 procesos vencidos en el FOREST.	
No conformidad No.: 6 de 7 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	8,4 ANÁLISIS DE DATOS <u>AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</u>
Detalles de No conformidad: No se tienen registros de satisfacción de clientes.	

OHSAS 18001:2007	
No conformidad No.: 7 de 7 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito OHSAS 18001:2007 relacionado:	4.4.5 CONTROL DE DOCUMENTOS
Detalles de No conformidad: Se evidenció que los registros de reunión tienen el mismo objetivo.	

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	
SECRETARÍA DE DESARROLLO	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4.2.3. Control de Documentos
Detalles de No conformidad: Se evidenció que el Normograma del proceso (Departamental y Nacional) se encuentra desactualizado y algunas disposiciones legales no aplican.	
No conformidad No.: 2 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	5.2. Enfoque al cliente
Detalles de No conformidad: Al solicitar los registros que soportan la realización de reuniones con clientes internos (PDD, Comités Técnicos con el equipo de trabajo), éstos no estuvieron disponibles al momento de la entrevista, por ende, no se pudo establecer el cumplimiento de las metas programadas.	
No conformidad No.: 3 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	5.3. Política de Calidad
Detalles de No conformidad: Al preguntar a los auditados sobre el conocimiento y ubicación de los acuerdos de ética, principios y valores, y, política de operación del proceso, no se evidenció el conocimiento y aplicación de los mismos.	
No conformidad No.: 4 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	8.2. Seguimiento y evaluación
Detalles de No conformidad: Aunque la medición de los indicadores está establecida con periodicidad anual, se dificulta verificar el avance del proceso para tomar los correctivos y ajustes necesarios de forma oportuna. No se evidencia la medición parcial, ni definitiva del proceso.	


	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 20 de 40

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4.2.3. Control de Documentos
Detalles de No conformidad: Se evidenció que un procedimiento establecido para el proceso, como lo es el Normograma (Departamental y Nacional) se encuentra desactualizado, y algunas disposiciones legales, no aplican.	
No conformidad No.: 2 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	5.2. Enfoque al cliente
Detalles de No conformidad: Al solicitar los registros que soportan la realización de reuniones con clientes internos (PDD, Comités Técnicos con el equipo de trabajo), éstos no estuvieron disponibles al momento de la entrevista y no se pudo establecer el avance de cumplimiento de las metas programadas.	
No conformidad No.: 3 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	5.3. Política de Calidad
Detalles de No conformidad: Al preguntar a los auditados sobre el conocimiento y ubicación de los acuerdos de ética, principios y valores, y política de operación del proceso, se observó desconocimiento de los mismos y falta de aplicación.	
No conformidad No.: 4 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	8.2. Seguimiento y evaluación
Detalles de No conformidad: Aunque la medición en la mayoría de los indicadores está establecida con periodicidad anual, se dificulta verificar el avance del proceso para tomar los correctivos y ajustes necesarios de forma oportuna. No se evidencia la medición parcial ni definitiva del proceso.	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 1 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	5.3. Política de Calidad
Detalles de No conformidad: Al preguntar a los auditados sobre el conocimiento y ubicación de los acuerdos de ética, principios y valores, y política de operación del proceso, se observó desconocimiento de los mismos y falta de aplicación.	


	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 21 de 40

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4.2.1. Gestión Documental - Generalidades
Detalles de No conformidad: Se evidenció que el Normograma del proceso (Departamental y Nacional) se encuentra desactualizado, algunas disposiciones legales no aplican, y, no se están aprovechando los formatos parametrizados que ofrece el SIG para agilizar los procedimientos establecidos.	
No conformidad No.: 2 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4.2.3. Gestión Documental - Generalidades
Detalles de No conformidad: Se evidenció que los procedimientos establecidos para aplicar al Proceso no se encuentran revisados ni actualizados, lo que dificulta verificar el cumplimiento de las metas y objetivos señalados por la entidad.	
No conformidad No.: 3 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4.3.2. Requisitos legales
Detalles de No conformidad: Hay desconocimiento general de los requisitos legales de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, que aplican a la organización.	
No conformidad No.: 4 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor X	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	7.2. Procesos relacionados con el cliente
Detalles de No conformidad: Los registros que soportan la realización de reuniones con clientes internos (Socialización del PDD, Comités Técnicos con el equipo de trabajo) y externos se están elaborando en documentos no parametrizados por el SIG, sin que se generen compromisos. No se revisa el Forest para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía, teniendo en cuenta las PQRS que se radican en la Secretaría.	

SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No conformidades.


	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 22 de 40

GESTIÓN EDUCATIVA	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 5 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	En el numeral 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
Detalles de No conformidad: Se evidencia que el Grupo Cobertura Educativa no está aplicando el procedimiento AUDITORÍA DE MATRÍCULA (MI-GE-PR-38); pues las actividades del mismo, no se ejecutan de manera consecutiva como lo muestra la caracterización.	
No conformidad No.: 2 de 5 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	En el numeral 4.1. REQUISITOS GENERALES
Detalles de No conformidad: Se evidencia que en el Mapa de Riesgos del Proceso Gestión Educativa no se identifican riesgos administrativos, ni de corrupción del procedimiento de Talento Humano.	
No conformidad No.: 3 de 5 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	En el numeral 6.3 INFRAESTRUCTURA
Detalles de No conformidad: En el informe de Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión de fecha 19 de Noviembre de 2015, en las oportunidades de mejora señala: <i>“llevar a cabo o agilizar la organización del espacio físico (módulos de trabajo) de los grupos de trabajo definidos en el proyecto de modernización Ejem: Inspección y vigilancia, Planeación, Calidad Educativa y cobertura, para garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados de manera más eficiente en el desarrollo de sus actividades”</i> . A la fecha 31 de agosto de 2016, no se evidencia la implementación de la acción de mejora.	
No conformidad No.: 4 de 5 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	En el numeral 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
Detalles de No conformidad: En el informe de Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión de fecha 19 de Noviembre de 2015, en las oportunidades de mejora numeral dos señala: <i>“No se pueden evidenciar los resultados del indicador a cargo de Inspección y Vigilancia, recordar para próximas Auditorias tener a mano la información”</i> ; y a la fecha 31 de Agosto de 2016, se evidencia que el POAIV carece del cronograma de visitas previamente aprobado.	

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 23 de 40

No conformidad No.: 5 de 5 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	En el numeral 4.2 GESTION DOCUMENTAL
Detalles de No conformidad: Según lo dispuesto por la Resolución N° 024366/13, la Secretaría Técnica del Comité Directivo la ejercerá la Directora Estratégica de la Secretaria de Educación Departamental, quien se encargará de elaborar las actas de reuniones, tramitar sus firmas y custodiarlas, igualmente gestionará la agenda a desarrollar y las convocatorias a las reuniones; se evidenció la falta de diligenciamiento de las actas de reunión que reflejan los compromisos allí acordados y/o aprobados.	


SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 01 de 03 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado: Numeral 4.2.3 y 4.2.4	Se evidencia que no se aplican los procedimientos de control de documentos y registros, establecidos en el Sistema, incumpliendo lo establecido en los numerales 4.2.3 de documentos y 4.2.4 de Control de Registros
Detalles de No conformidad: Utilización de formatos no parametrizados y versión de documentos desactualizados.	
No conformidad No.: 02 de 03 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado: Numeral 7.2	Se evidencia un número importante de registros vencidos en el Forest, limitando una respuesta oportuna a las partes interesadas, incumpliendo lo establecido con el numeral 7.2 Procesos relacionados con los clientes.
Detalles de No conformidad: Los tres procedimientos auditados evidencian una acumulación significativa de procesos vencidos.	
No conformidad No.: 03 de 03 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado: Numeral 7.1	Se evidencia que los procedimientos correspondientes al Proceso de Gestión en Salud y Seguridad Social, no se encuentran actualizados, limitando la verificación de los productos que genera cada uno de ellos, incumpliendo lo establecido en el numeral 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio
Detalles de No conformidad: Los 31 procedimientos que involucra este proceso, implican una revisión minuciosa de cada uno de ellos, para garantizar el cumplimiento de las metas misionales.	

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 24 de 40


JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 1 <input type="checkbox"/> Mayor X <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	No existe la descripción del procedimiento contractual documentado lo cual se genera en una conformidad frente al punto 7.1 de la norma relacionado con la planificación de la realización del producto o prestación de servicio.
Detalles de No conformidad: No está el procedimiento documentado dentro del Sistema Integrado de Gestión.	

ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL / GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
NO CONFORMIDADES	
No se evidencian aspectos a considerar como No conformidades.	

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL-GESTIÓN DOCUMENTAL	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 01 de 08 <input type="checkbox"/> Mayor X <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4.1 Requisitos Generales, Literal g)
Detalles de No conformidad: No se evidencia el mapa de riesgos del proceso Gestión Documental, vigente, incumpliendo el numeral 4.1 requisitos generales componente de riesgos controles, en la formulación y manejo. Incumpliendo el numeral 4.1 literal g) de la norma NTC-GP1000:2009.	
No conformidad No.: 02 de 08 X <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	Numeral 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio
Detalles de No conformidad: No se evidencia la existencia de un cronograma para adelantar la modernización de la Gestión Documental incumpliendo el numeral 7.1 de la NTC GP1000:2009.	


	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 25 de 40

No conformidad No.: 03 de 08 <input type="checkbox"/> Mayor X <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	8.2 Seguimiento y Medición 8.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio
Detalles de No conformidad: No se evidencia el mecanismo de seguimiento y medición del producto o servicio, ni los indicadores del proceso gestión documental 2016 publicados en el SIG, incumpliendo con el numeral 8.2.4 de la NTC GP1000:2009.	
No conformidad No.: 04 de 08 X <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	8.5 mejora 8.5.1 Mejora continua
Detalles de No conformidad: No se evidencia la implementación de acciones de mejora documentadas al proceso de gestión documental para verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso, incumpliendo con el numeral 8.5.1 de la NTC GP1000:2009.	
No conformidad No.: 05 de 08 X <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito NTC- ISO 14001:2004 relacionado:	4.4.6 Control Operacional
Detalles de No conformidad: Se evidencia el inadecuado manejo y la acumulación de residuos sólidos (archivos documentales dispersos en las áreas de trabajo), incumpliendo con la norma NTC-ISO 14001:2004.	
No conformidad No.: 06 de 08 X <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito OHSAS18001:2007 relacionado:	4.4.6 Control Operacional
Detalles de No conformidad: No se evidencia la identificación de los riesgos a los que están expuestos los funcionarios, clientes internos y externos en las instalaciones donde funciona el archivo del Departamento, incumpliendo con la norma OHSAS 18001:2007.	
No conformidad No.: 07 de 08 X <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito OHSAS18001:2007 relacionado:	4.4.6 Control Operacional
Detalles de No conformidad: Se evidencia que los extintores ubicados en el archivo Departamental están vencidos en su recarga desde mayo de 2015, y los extintores de la bodega de archivo ubicado en las antiguas instalaciones de la Licorera de Santander están vencidos desde el año 2007, incumpliendo con la norma OHSAS18001:2007.	

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 26 de 40

No conformidad No.: 08 de 08 X <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito OHSAS18001:2007 relacionado:	4.4.6 Control Operacional
Detalles de No conformidad: Se evidencia que los funcionarios, clientes internos y externos, están expuestos a diferentes riesgos en el área del archivo Departamental, sin que existan medidas preventivas. A su vez para la manipulación de los archivos documentales, los funcionarios no cuentan con los elementos de protección personal para controlar los potenciales riesgos en la labor que desarrollan. Incumpliendo con la norma OHSAS 18001:2007.	

ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL / RECURSOS FÍSICOS	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 4 X <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4.1 REQUISITOS GENERALES
Detalles de No conformidad: No se tienen soportes físicos, ni en medio magnético, de la programación y planeación de actividades para el año. No se identifican los riesgos expuestos en el formato de seguimiento al mapa de riesgos de la Dependencia, ni cuentan con los soportes de entrega del mismo durante la vigencia 2016.	
No conformidad No.: 2 de 4 <input type="checkbox"/> Mayor X <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD ACUERDOS ETICOS, PRINCIPIOS Y VALORES POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Detalles de No conformidad: Se evidenció que los auditados NO conocen el Código de Valores y Compromisos Éticos, ni saben ubicarlos en la INTRANET.	
No conformidad No.: 3 de 4 X <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS Y PROCEDIMIENTOS
Detalles de No conformidad: No se evidencia la realización de cronogramas, programas o planeación de las actividades inherentes al proceso Administración Institucional, Gestión de Recursos Físicos.	

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 27 de 40

OHSAS 18001:2007	
No conformidad No.: 4 de 4 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito OHSAS 18001:2007	4.2 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
Detalles de No conformidad: A pesar de la publicación y comunicación realizada por los responsables del Sistema Integrado de Gestión, los funcionarios manifestaron conocer la Política, pero no relacionan aún la existencia de una Política única para los tres procesos evaluados.	

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 1 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado: 4.2.3 y 4.2.4	4.2.3 Control de Documentos 4.2.4 Control de Registro
Detalles de No conformidad: Se evidencia que no se aplican los procedimientos de control de documentos y registros establecidos en los numerales 4.2.3. y 4.2.4 documentos y control de registros.	

GESTIÓN FINANCIERA	
NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 3 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4.1 REQUISITOS GENERALES COMPONENTE DE RIESGOS CONTROLES
Detalles de No conformidad: No se evidencia un mecanismo de control de la cartera adeudada a la Red, por la Secretaría de Salud de Santander, por concepto de prestación de servicios de salud a la población pobre no asegurada y servicios no POS (Plan Obligatorio de Salud). Total Facturación sin auditar a junio 15 de 2016 \$36.207.111.671 Deuda Reconocida ya conciliada \$36.829.200.996, Cartera en conciliación (Glosas) \$10.315.784.583, para un total Deuda del Departamento con la Red \$83.352.097.250.	
No conformidad No.: 2 de 3 <input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	4,2 GESTIÓN DOCUMENTAL EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Detalles de No conformidad: Se evidenció que en el Grupo de Recursos Financieros de la Secretaría de Salud no se utilizó el formato de Acta AP-AI-RG-111 versión 4 para la reunión efectuada en el municipio de Sabana de Torres el 23 de agosto de 2016.	

NTC-ISO 14001:2004	
No conformidad No.: 3 de 3	<input type="checkbox"/> Mayor <input checked="" type="checkbox"/> Menor
Requisito NTC-ISO 14001:2004 relacionado:	4.4.1 RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD, RENDICIÓN DE CUENTAS Y AUTORIDAD.
Detalles de No conformidad: No se Identifica en el presupuesto los recursos financieros asignados para los programas de Gestión ambiental y programas de Seguridad y salud en el Trabajo.	

CONTROL Y EVALUACIÓN
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No conformidades.

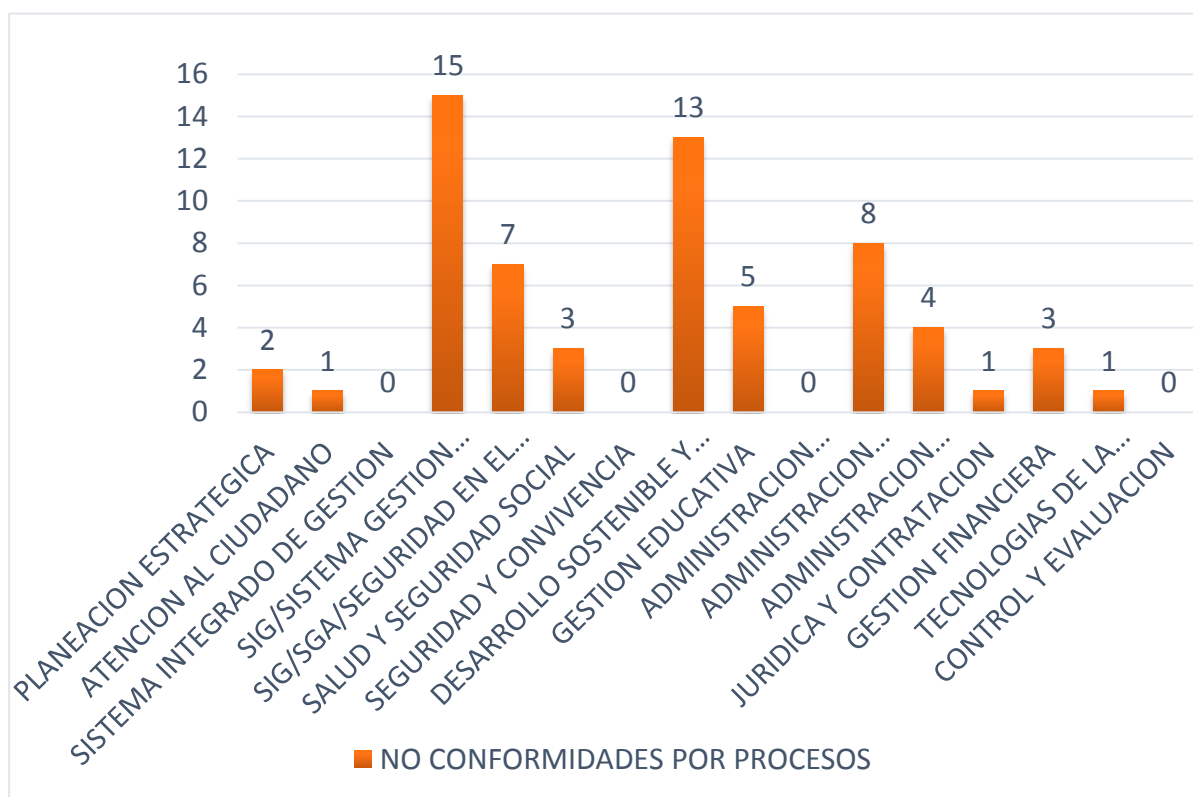
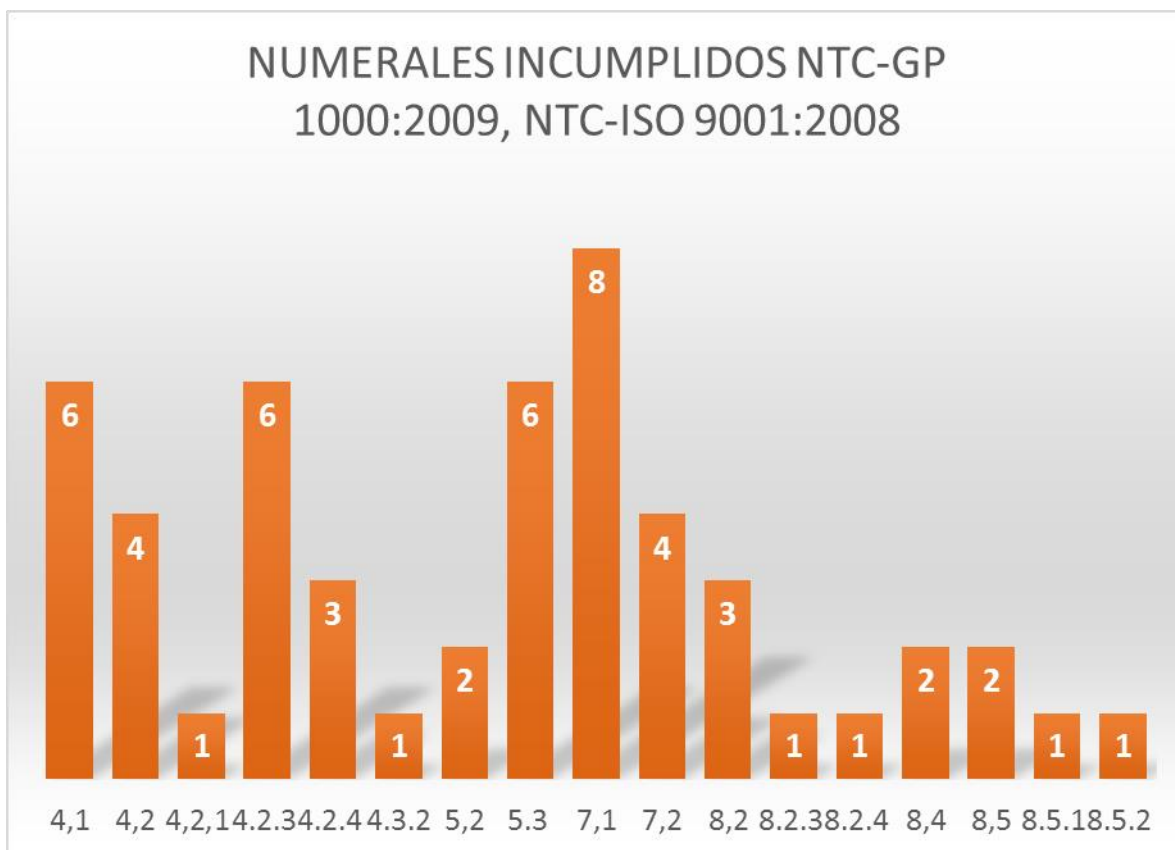


Ilustración 1: No Conformidades por Proceso.

8.2 Numerales de las Norma NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008 Incumplidos.

NTC-GP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2008	Planificación Estratégica	Sistemas Integrado de Gestión	SIG/Sistema de Gestión Ambiental	SIG/Seguridad en el Trabajo	Atención al Ciudadano	Desarrollo Sostenible y Competitivo	Salud y Seguridad Social	Seguridad y Convivencia	Gestión Educativa	Jurídica y Contratación	AI/Talento Humano	AI/Gestión Documental	AI/Recursos Físicos	Tecnologías de la Información y	Gestión Financiera	Control Y Evaluación	TOTAL
4,1 REQUISITOS GENERALES			1	1					1			1	1		1		6
4,2 GESTIÓN DOCUMENTAL			1	1					1						1		4
4,2,1 GENERALIDADES						1											1
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS	1					3	1							1			6
4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTRO	1						1							1			3
4.3.2 REQUISITOS LEGALES						1											1
5,2 ENFOQUE AL CLIENTE						2											2
5.3 POLITICA DE CALIDAD			1	1		3							1				6
6.3 INFRAESTRUCTURA			1	1					1								3
7,1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	1		1		1		1		1	1		1	1				8
7,2 PROCESOS REALIZADOS CON EL CLIENTE				1	1	1	1										4
8,2 SEGUIMIENTO Y MEDICION						2											2
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION PROCESOS									1								1
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION SERVICIO												1					1
8,4 ANÁLISIS DE DATOS			1	1													2
8,5 MEJORA			1														1
8.5.1 MEJORA CONTINUA												1					1
8.5.2 ACCION CORRECTIVA					1												1
TOTAL	3	0	7	6	3	13	4	0	5	1	0	4	3	2	2	0	53



Ilustracion 2: Numerales incumplidos NTC-GP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2008

La tabla anterior permite observar el incumplimiento a diferentes numerales de la norma NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008, logrando determinar cincuenta y tres (53) incumplimientos en total, en su orden el mayor numero de incumplimientos por procesos fueron: *Desarrollo Sostenible y Competitivo* con 13 representando el 24%; seguido por *Sistema de Gestion Ambiental* con 7 que representa el 13%; en tercer lugar se encuentran *Seguridad en el Trabajo* con 6, representado el 11%; en cuarto lugar *Gestión Educativa* con 5 que representa el 10%; en quinto lugar se encuentra *Salud y Seguridad Social y Gestion Documental* con 4 respectivamente, representando el 7% cada uno; en sexto lugar *Planificación Estratégica, Atención al Ciudadano y Recursos Fisicos* con 3 respectivamente, representando el 6% cada uno; *Tecnologías de la Información y Comunicación y Gestión Financiera* con 2 respectivamente, representando el 4% cada uno; luego *Jurídica y Contratación* con 1, que representa el 2%. Por último, se resaltan los procesos con cero (0) incumplimientos, a saber: *Sistemas Integrados de Gestión, Seguridad y Convivencia, Talento Humano y Control y Evaluación*.

8.3 Numerales de las Norma NTC-ISO 14001:2004 Incumplidos.

NTC-ISO 14001:2004	Planificación Estratégica	Sistemas Integrado de Gestión	SIG/Sistema de Gestión Ambiental	SIG/Seguridad en el Trabajo	Atención al Ciudadano	Desarrollo Sostenible y Comunitario	Salud y Seguridad Social	Seguridad y Convivencia	Gestión Educativa	Jurídica y Contratación	AI/Talento Humano	AI/Gestión Documental	AI/Recursos Físicos	Tecnologías de la Información y	Gestión Financiera	Control Y Evaluación	TOTAL
4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles			1														1
4.3.2 Requisitos legales y otros			1														1
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad			1												1		2
4.4.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia			1														1
4.4.3 Comunicación			1														1
4.4.6 Control Operacional			2									1					3
4.4.7 Preparación y Respuesta ante Emergencias			1														1
TOTAL			8									1			1		10

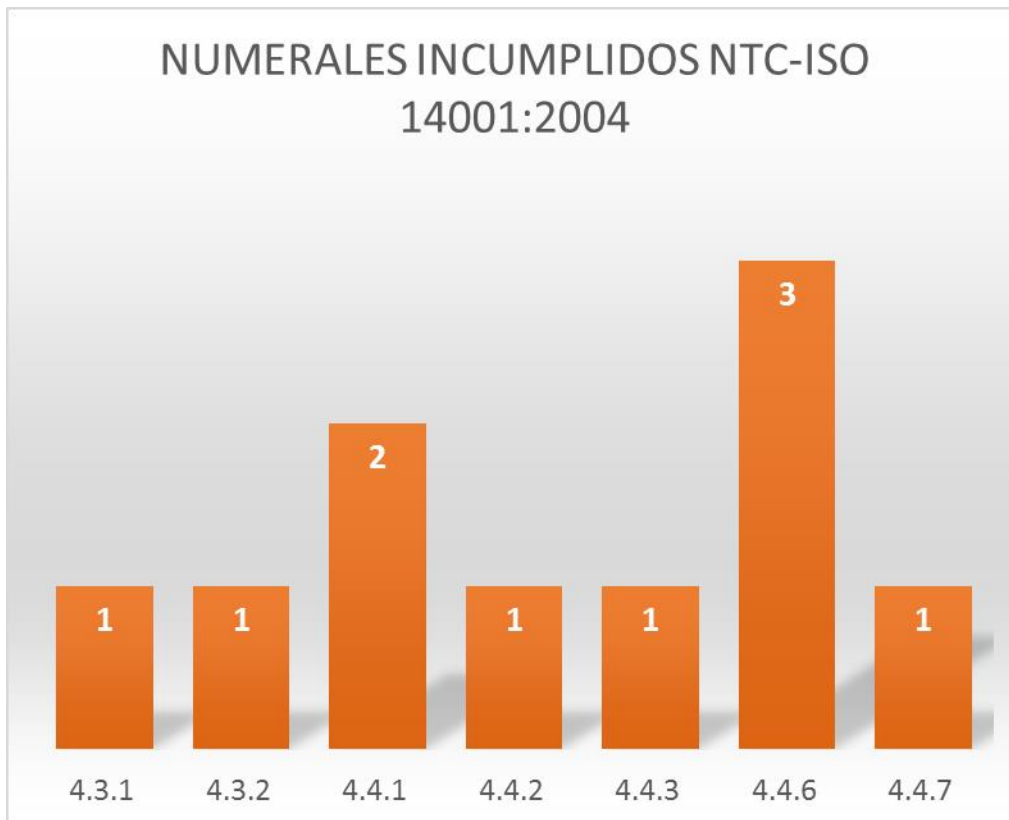


Ilustración 3: Numerales incumplidos NTC-ISO 14001:2004

Como se pudo observar anteriormente, se presentaron diez (10) incumplimientos a los numerales de la norma NTC-ISO 14001:2004, en su orden el mayor número de incumplimientos por procesos fueron: *Sistema de Gestión Ambiental* con 8 que representa el 80%; en segundo lugar, se encuentra *Gestión Documental* con 1, representado el 10%; y en tercer lugar *Gestión Financiera* con 1 que representa el otro 10%. Los demás procesos que no fueron enunciados, no incumplieron ningún numeral de la norma.

8.4 Numerales de las Norma OHSAS 18001:2007 Incumplidos.

OHSAS 18001:2007	Planificación Estratégica	Sistemas Integrado de Gestión	SIG/Sistema de Gestion Ambiental	SIG/Seguridad en el Trabajo	Atención al Ciudadano	Desarrollo Sostenible y Competitivo	Salud y Seguridad Social	Seguridad y Convivencia	Gestión Educativa	Jurídica y Contratación	AI/Talento Humano	AI/Gestión Documental	AI/Recursos Físicos	Tecnologías de la Información Y	Gestión Financiera	Control Y Evaluación	TOTAL
4.2 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo													1				1
4.4.5 Control de Documentos				1													1
4.4.6 Control Operacional												3					3
TOTAL				1								3	1				5

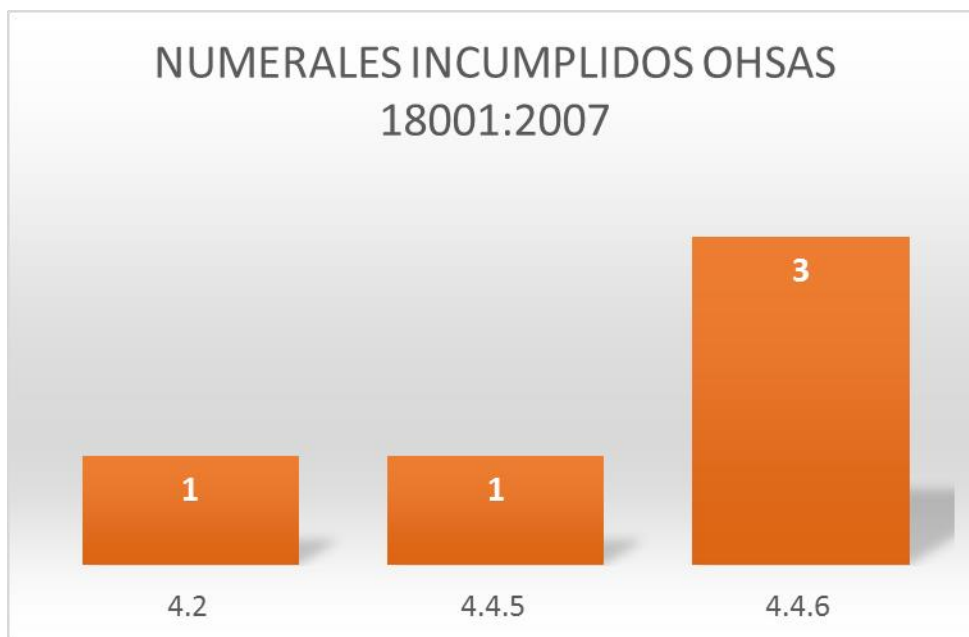



Ilustración 4: Numerales incumplidos OHSAS 18001:2007

Con respecto a la norma OHSAS 18001:2007, se presentaron cinco (5) incumplimientos, en su orden el mayor número de incumplimientos por procesos fueron: *Gestión Documental* con 3 que representa el 60%; en segundo lugar, se encuentra *Seguridad en el Trabajo* con 1, representado el 20%; y en tercer lugar *Recursos Físicos* con 1 que representa el otro 20%. Los demás procesos que no fueron enunciados, no incumplieron ningún numeral de la norma.

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 34 de 40


9. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

9.1 Fortalezas

- Buena disposición de los auditados para atender la Auditoría y una actitud positiva al aceptar que se deben implementar acciones de mejora al proceso.
- Liderazgo en formulación del Plan de desarrollo y la disposición de instrumentos de planeación como Plan de Desarrollo, Plan Indicativo, Plan de Acción y POAI.
- La plataforma tecnológica FOREST, brinda soporte a los trámites de atención al ciudadano. Se tienen acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan de Acción de estrategia de Gobierno en Línea, Plan de Acción de Atención al Ciudadano y el Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- Los aplicativos tecnológicos que generan los diferentes Sistemas de Información (SIMAT, HUMANO, GABO, CENTURIÓN, BANCO DE LA EXCELENCIA, FOMAG), suministrados por el Ministerio de Educación Nacional, que utiliza eficientemente la Secretaría de Educación para la realización de sus actividades.
- El alto grado de apropiamiento que se presenta en el personal de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión y la futura capacitación a los facilitadores del Sistema en la actualización de las normas que componen el SIG.

9.2 Oportunidades de Mejora

- Revisión continua y periódica, mediante estrategias de autocontrol de los procesos, procedimientos, formatos e indicadores del Sistema Integrado de Gestión, Sistema de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el trabajo.
- La Gestión Documental debe ofrecer un acompañamiento a las oficinas gestoras de la entidad en la implementación de las tablas de retención documental y manejo de los archivos de gestión.
- Socializar los Programas correspondientes al Sistema de Gestión Ambiental (Programa de Gestión integral de Residuos Sólidos, Programa de Gestión para el Uso Eficiente de Energía, Programa de Gestión para el Uso Eficiente del Agua, Programa de Gestión para el Uso Eficiente del Papel).
- En pro de mitigar los riesgos de corrupción, reducir los trámites y mejorar la atención al ciudadano, todos los procesos que integran el SIG, deberán actualizar el Mapa de Riesgos, incluyendo los planes de mejoramiento para cada riesgo identificado y se deberá actualizar el Tablero de Indicadores, el cual contempla el estado y avance del cumplimiento de los mismos.

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 35 de 40

- Asegurar los espacios y suministrar los elementos para la organización, custodia y conservación de los expedientes en los archivos de gestión de cada Secretaría, evitando el riesgo de deterioro y pérdida de documentos.
- Actualizar la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales ES-SIG-RG-42.
- Se debe organizar y convocar a reunión a los responsables de las áreas correspondientes, cada vez que se emita un requisito legal y otros en materia de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, para determinar si los nuevos requisitos identificados aplican a la entidad y deben ser incluidos o no en la Matriz y determinar las acciones que se deben desarrollar para cumplir los requisitos y comunicarlos a las partes interesadas.

9.3 No Conformidades de relevancia

9.3.1 NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008

- **Numeral 4.1 Requisitos Generales: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma.**


En algunos procesos se pudo establecer que no se tienen identificados dentro del Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión, los riesgos Administrativos ni de Corrupción correspondientes al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

De igual forma, en algunos procesos, se pudo evidenciar que No se han registrado los riesgos a los que están expuestos en el formato de seguimiento al mapa de riesgos, ni cuentan con los soportes de entrega del mismo, durante la vigencia 2016.

- **Numeral 4.2 Gestión Documental: La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir una política de la calidad, objetivos de la calidad, manual de la calidad, procedimientos y registros.**

A pesar de la publicación y comunicación realizada por los responsables del Sistema Integrado de Gestión, algunos funcionarios manifestaron conocer la Política, pero no relacionan aún la existencia de una Política única para los tres procesos evaluados.

Se evidenció desconocimiento de las Tablas de Retención Documental, pudiendo establecer malas prácticas archivísticas.

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 36 de 40

➤ **Numeral 4.2.3 Control de Documentos: Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse.**

Se evidenció fallas en la aplicación de los procedimientos de control de documentos y registros, establecidos en el Sistema.

Se evidenciaron procedimientos que no se encuentran revisados ni actualizados, lo que dificulta verificar el cumplimiento de las metas y objetivos señalados por la entidad.

➤ **Numeral 5.3 Política de Calidad: La Alta Dirección debe asegurar de que la política de la calidad es adecuada al propósito de la Organización.**

Se pudo constatar que los diferentes Procesos que integran el Sistema de Gestión, conocen la Política, los objetivos, Código de Valores, Compromisos Éticos y demás elementos que componen el Sistema, pero no se pudo evidenciar por parte del equipo auditor los registros de divulgación, comunicación y socialización de estos elementos a los funcionarios, contratistas ni visitantes de la Gobernación de Santander.


De igual manera se evidenció que algunos funcionarios y contratistas no saben dónde ubicar las generalidades que componen SIG en la intranet.

➤ **Numeral 7.1 Planificación de la Realización del Producto: La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.**

En algunos procesos, se evidenció la inexistencia de la elaboración de cronogramas, programas o planeación de las actividades inherentes a dichos procesos.

Con respecto al Sistema de Gestión Ambiental SGA, se evidenció que los Responsables conocen el procedimiento diseñado y establecido al proceso, pero no se le da cumplimiento a lo establecido y documentado en él, dejando de lado las medidas de control operacional que serán implementadas en la ejecución de las actividades identificadas, para reducir o eliminar los Impactos Ambientales significativos.

No se evidenció la existencia de un cronograma para adelantar la modernización de la Gestión Documental.

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 37 de 40

9.3.2 NTC-ISO 14001:2004

- **4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad: La dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental.**

No se Identifica en el presupuesto los recursos financieros asignados para los programas de Gestión ambiental y programas de Seguridad y salud en el Trabajo.

No se tienen documentadas las responsabilidades del puesto de trabajo referidas al Sistema de Gestión Ambiental.

- **4.4.6 Control Operacional: La organización debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos, de acuerdo a su política ambiental, objetivos y metas.**

Se evidencia el inadecuado manejo y la acumulación de residuos sólidos (archivos documentales dispersos en las áreas de trabajo).

No se encontró evidencia sobre el comportamiento ambiental de los proveedores y subcontratistas.

No se evidenciaron puntos ecológicos en la Casa de Participación Ciudadana, en la Secretaría de Vivienda, en la Secretaría de Agricultura y en la Secretaría de las TIC.


9.3.3 OHSAS 18001:2007

- **4.4.6 Control Operacional: La organización debe determinar aquellas operaciones y actividades asociadas con el peligro identificado, en donde la implementación de los controles es necesario para gestionar el riesgo.**

No se evidenció la identificación de los riesgos a que están expuestos los funcionarios, clientes internos y externos en las instalaciones donde funciona el archivo del Departamento.

Se evidenció que los extintores ubicados en el archivo Departamental y en la bodega de archivo ubicado en las antiguas instalaciones de la Licorera están vencidos en su recarga desde la vigencia pasada.

Para la manipulación de los archivos documentales, los funcionarios no cuentan con los elementos de protección personal para controlar los potenciales riesgos en la labor que desarrollan.

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 38 de 40

10. 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 NTCGP 1000:2009, en el cual todo Sistema de Calidad debe cumplir con unas fases de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos para cada uno de los deberes aplicados de la norma; los cuales están definidos reglamentados como criterios de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación, mediante la Resolución Interna 23661 del 17 de Diciembre de 2013.


PERFIL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GOBERNACIÓN DE SANTANDER		
REQUISITOS GENERALES DEL SGC	RESULTADO	
	GRUPAL	TOTAL
1. Sistema de Gestión de Calidad.	7,35	
a) Requisitos generales		
b) Gestión documental		
c) Manual de la calidad		
d) Control de documentos		
e) Control de los registros		
2. Responsabilidad de la Dirección.	7,16	
a) Compromiso de la dirección		
b) Enfoque al cliente		
c) Política de la calidad		
d) Objetivos de la calidad		
e) Responsabilidad, autoridad y comunicación		
f) Revisión por la dirección		
3. Gestión de los Recursos	7,65	
a) Provisión de recursos		
b) Talento humano		
c) Competencia, formación y toma de conciencia		
d) Infraestructura		
e) Ambiente de trabajo		
4. Realización del Producto o Prestación del Servicio	7,2	
a) Planificación de la realización del producto o prestación del servicio		
b) Procesos relacionados con el cliente		
c) Comunicación con el cliente		
d) Adquisición de bienes y servicios		
e) Control de los equipos de seguimiento y medición		

5. Medición Análisis y Mejora	7,77	
a) Seguimiento y medición		
b) Auditoria interna		
c) Seguimiento y medición de los procesos		
d) Seguimiento y medición del producto y/o servicio		
e) Control del producto y/o servicio no conforme		
f) Análisis de datos		
g) Acción correctiva		
h) Acción preventiva		
TOTAL GENERAL		7,4



Ilustración 5: Estado de los Requisitos de la Norma.

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 **74** puntos de 100; resultado compuesto por las calificaciones de los criterios generales definidos; de allí se presenta una calificación de 7,35 al Sistema en general, del cual se evaluó la documentación, en el segundo criterio establecido, Responsabilidad de la dirección, presenta una calificación de 7,16 en el cual es calificado el compromiso y responsabilidad de la Alta Dirección, en el tercer criterio, Gestión de Recursos, se logró un puntaje de 7,65 este ítem evalúa los requisitos referente a los recursos dispuestos para el Sistema de Gestión, el penúltimo criterio, Realización del producto o prestación del servicio, relaciona como se planea la prestación del servicio en términos de procedimientos, así como la interacción con el cliente y la gestión de compra, alcanzando una calificación de 7,2 y como último criterio evaluado está la medición, análisis y mejora, que hace referencia al seguimiento, la medición, análisis y mejora realizadas a los

	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	Página 40 de 40

procesos, el cual obtuvo una calificación de 7,77; siendo este último grupo, el de mas alta calificación, debido a un alto nivel de cultura al mejoramiento continuo dentro del sistema.

Finalmente se puede concluir que, según la tabla de valoración establecida, el Sistema de Gestión de calidad, se encuentra en un nivel categorizado como **EFICAZ Y EN MEJORA.**

10. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME

DIDIER ALBERTO TAVERA AMADO
Gobernador de Santander

SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL
Secretario de Planeación

LUZ MILDRED SUÁREZ MORENO
Jefe Oficina de Control Interno

Publicación en la INTRANET

Presentado por:

MARTHA CECILIA OSORIO LÓPEZ
Directora Sistemas Integrados de Gestión

Revisó: Gustavo Rodríguez Pedraza, Profesional Universitario
Consolidó Y Proyecto: Jorge Ochoa Freyle, Contratista