

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

**INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**
 NTC-GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015
 NTC OHSAS 18001:2007.

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

Contenido

1. GENERALIDADES	3
2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	3
4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA	3
5. AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR	4
6. REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO	7
7. DOCUMENTOS A EXAMINAR	15
8. RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORIA	16
8.1. NO CONFORMIDADES POR PROCESOS	19
8.2. NUMERALES DE LA NORMA NTC-GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015 INCUMPLIDOS	30
8.3. NUMERALES DE LA NORMA NTC OHSAS 18001:2007 INCUMPLIDOS	33
9. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA	33
9.1. FORTALEZAS POR PROCESO	33
9.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO	39
10. EVALUACIÓN AUDITORES INTERNOS	45
11. EVALUACIÓN CUANTITATIVA	48
12. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME	50

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

1. GENERALIDADES.

FECHA AUDITORIA: Julio 30 al 13 de agosto del 2018

FECHA APERTURA: Julio 30 de 2018

FECHA DE CIERRE: Agosto 16 del 2018

FECHA DE PRESENTACIÓN del informe: Septiembre 05 del 2018

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 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, 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.

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


4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA.

Manual del Sistema Integrado de Gestión, Políticas y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, documentos establecidos en los procesos, programas HSEQ, requisitos Legales y Reglamentos aplicables, así como los establecidos en la Norma NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007


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

5. AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR.

PROGRAMACIÓN AUDITORÍA			
Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores
Proceso Gestión Financiera	Secretaria de Hacienda y Directores de Ingresos, Presupuesto, Tesorería y contabilidad.	Secretaría de Hacienda	María Cecilia Ordoñez Mora (A.L.) Bernardo Galvis Peña Claudia Alexandra Luna Gutiérrez
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	Claudia Raquel Escobar Tarazona (A.L.) Magdalena Hernández Gutiérrez Elizabeth Peña Luna. Sandra Milena Carrillo.
Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Secretario General, Director de Talento Humano y Coordinadores de grupo	Dirección de Talento Humano.	Claudia Liliana García Cala (A.L.) Marleni Lizcano Portilla
Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Jefe Oficina Control Disciplinario	Oficina de Control Disciplinario	Mireya Martínez Gutiérrez (A.L.) Erika Rocío Rueda León Silvia Yaneth Vargas Blanco
Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Coordinadora de grupo Fondo Territorial de Pensiones.	Grupo Fondo Territorial de Pensiones	María Cristina Romero. (A.L.) Ana Patricia González Gómez. Martha Cecilia Díaz Ardila.
Administración Institucional Gestión Documental	Secretario General, Coordinadora Grupo Gestión Documental	Archivo del Departamento	Luis Carlos Rangel Jaimes. (A.L.) Mary Luz Barbosa Amaya
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	Edgar Alfonso Mora Duarte.(A.L.) Ludy Méndez Romero.
Jurídica y Contratación	Jefe Oficina Jurídica, Secretaria de Salud, Secretaria de	Oficina jurídica Secretaria de Salud	Mercedes Martínez Correa (A.L.) Jorge Enrique Jaimes Barajas.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	5 de 1

PROGRAMACIÓN AUDITORÍA			
Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores
	Educación, Secretario General.	Secretaria de Educación. Secretaria General.	Juan Carlos Navarro Noriega
Proceso de Seguridad y Convivencia	Secretario Del Interior, Director De Victorias, Coordinadores De Grupo	Secretaría del Interior.	Emiro Celis Villamizar (A.L.) Ligia Gómez Gómez Nadia Constanza Gómez Reyes
Proceso de Seguridad y Convivencia	Director De Gestión Del Riesgo	Dirección de Gestión del Riesgo.	Mónica Liliana Barbosa Martínez(A.L.) Fanny Moyano Silva
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario de Infraestructura, Directores y Coordinadores de Grupo	Secretaría de infraestructura,	Vianey Portilla Rodriguez (A.L) Henry Alfonso Roa Morales
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario de Cultura y turismo Coordinadores de Grupo	Secretaría de Cultura y Turismo	Fanny Stella León Santamaría. (A.L.) Sergio Orlando Ferro Dávila
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario de Desarrollo Directores Y Coordinadores de Grupo	Secretaría de Desarrollo.	Gloria Isabel Villabona Sánchez. (A.L.) Alba Luz Vásquez Márquez Josefina Rodriguez Vergara
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario de Vivienda y Hábitat Sustentable	Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	Laura Gisela Ávila Cáiao (A.L) Luz Marina Castro Ayala Xiomara Del Roció Torra Gómez
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretario De Agricultura y Desarrollo Rural Director y coordinadores de Grupo.	Secretaría de Agricultura,	Gilma Flórez de Criado (A.L.) Yolanda Patricia Zabala Convers Ana Lucia Wandurraga Ballesteros
Gestión Educativa	Secretario de Educación, Directores y Coordinadores de Grupo de la secretaría de educación.	Secretaría de Educación Departamental	Luz Stella Ibáñez García (A.L.) Samuel Gómez Morales. Amanda Monsalve Acevedo. Ludwing Mauricio Archila Marín

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	6 de 1

PROGRAMACIÓN AUDITORÍA			
Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores
Control y Evaluación	Jefe Oficina de Control Interno y su equipo de trabajo.	Oficina de Control Interno	Yaqueline Mateus Galeano (A.L.) Gonzalo Sánchez Quiroga
Proceso Gestión en Salud y Seguridad Social	Secretaria de Salud Departamental, Directores y Coordinadores de Grupo.	Secretaría de Salud.	Henry Vera González (A.L.) Ángel González Uni Fulvia Ludy Pimentel Salgar Adriana Marcela Castellanos González
Proceso Gestión en Salud y Seguridad Social	Laboratorio de Salud Departamental, Director de Salud Integral y Coordinador de Grupo del laboratorio	Laboratorio de Salud Publica	Nidia Uverley León Londoño (A.L.) Gloria Patricia Mantilla Oviedo Sandra Milena Tarazona Bustos
Planeación Estratégica	Secretario de Planeación, Directores y Coordinadores de Grupo.	Secretaría de Planeación Departamental.	Martha Lucia Rodríguez Melo (A.L.) Gladys Stella Quintero Barragán
Atención al Ciudadano	Secretario General, Director de Atención al Ciudadano. Coordinadores de Grupo de Atención al Ciudadano en las Secretarías Educación y Salud	Dirección de Atención al Ciudadano	Yelitza Lilibeth Hernández González (A.L.) Manuel Enrique Cupaban Rueda. Martha Infante Ramos
Sistemas Integrados de Gestión	Directora de Sistemas Integrados de Gestión y su grupo de trabajo.	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	Alba Nury Ramírez Cano (A.L.) Sandra Esperanza Bayona Vergel. Greiss Nayaran Duran Gómez
Sistemas Integrados de Gestión. Seguridad y Salud en el Trabajo	Secretario General, Director Talento Humano, Coordinador de Salud Ocupacional.	Oficina Salud y Seguridad en el Trabajo.	Erwing Hermógenes Chacón Jóben. (A.L.) Sol Yaneth Blanco Portilla. Sandra Milena Ruiz Naranjo
Sistemas Integrados de Gestión Gestión Ambiental	Secretario General, Director de Contratación Bienes y Servicio, Coordinador de Recursos Físicos	Secretaría de General	José Manuel Cerdeña Cediell. (A.L.) Orlando Díaz Carreño

PROGRAMACIÓN AUDITORÍA			
Dependencia, Área o Proceso a Auditar	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores
			Gladys Oliveros De Acevedo

Tabla 1 Programación Auditoría

6. REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO.

NTC-ISO 9001:2015	Gestión Financiera	Tecnologías de la Información y Comunicación	Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Administración Institucional- Control Disciplinario	Administración Institucional- Fondo de Pensiones	Administración Institucional- Gestión Documental	Administración Institucional - Gestión de Recursos Físicos	Jurídica y Contratación	Seguridad y Convivencia	Gestión de Riesgo	Secretaría de Infraestructura	Secretaría de Cultura y turismo	Secretaría de Desarrollo	Vivienda y Hábitat Sustentable	Secretaría de Agricultura	Gestión Educativa	Control y Evaluación	Salud y Seguridad Social	Laboratorio de Salud	Planeación Departamental	Atención al Ciudadano	Sistemas Integrados de Gestión	Seguridad y Salud en el Trabajo	Gestión Ambiental
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad																				X				
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1 Liderazgo y compromiso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1.2 Enfoque al cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.2 Política de calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.2.1 Establecimiento de																						X	X	X



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

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	9 de 1

NTC-ISO 9001:2015	Gerencia Financiera	Tecnologías de la Información y Comunicación	Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Administración Institucional- Control Disciplinario	Administración Institucional- Fondo de Pensiones	Administración Institucional- Gestión Documental	Administración Institucional - Gestión de Recursos Físicos	Jurídica y Contratación	Seguridad y Convivencia	Gestión de Riesgo	Secretaría de Infraestructura	Secretaría de Cultura y Turismo	Secretaría de Desarrollo	Vivienda y Hábitat Sustentable	Secretaría de Agricultura	Gestión Educativa	Control y Evaluación	Salud y Seguridad Social	Laboratorio de Salud	Planeación Departamental	Atención al Ciudadano	Sistemas Integrados de Gestión	Seguridad y Salud en el Trabajo	Gestión Ambiental
	7.5.2 Creación y actualización			X	X	X	X	X	X													X	X	X
7.5.3 Control de la información documentada			X	X	X	X	X	X													X	X	X	X
8.1 Planificación y control operacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.1 Comunicación con el cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X			
8.4.2 Tipo y alcance de control	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X			
8.4.3 Información para los proveedores externos	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X			
8.5 Producción y Provisión del servicio	X	X						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

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

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	10 de 1

NTC-ISO 9001:2015	Gerencia Financiera	Tecnologías de la Información y Comunicación	Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Administración Institucional- Control Disciplinario	Administración Institucional- Fondo de Pensiones	Administración Institucional- Gestión Documental	Administración Institucional - Gestión de Recursos Físicos	Jurídica y Contratación	Seguridad y Convivencia	Gestión de Riesgo	Secretaría de Infraestructura	Secretaría de Cultura y turismo	Secretaría de Desarrollo	Vivienda y Hábitat Sustentable	Secretaría de Agricultura	Gestión Educativa	Control y Evaluación	Salud y Seguridad Social	Laboratorio de Salud	Planeación Departamental	Atención al Ciudadano	Sistemas Integrados de Gestión	Seguridad y Salud en el Trabajo	Gestión Ambiental
	8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Identificación y trazabilidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.4. Preservación		X	X	X	X	X		X	X	X									X		X	X	X	
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
8.5.6. Control de los cambios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
8.6. Liberación de los productos y servicios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
8.7 Control de las salidas no conformes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.1.2 Satisfacción del cliente																					X			
9.1.3 Análisis Y Evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10. Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2 No conformidad y acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.3 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Tabla 2 Numerales Auditar por Proceso. ISO 9001:2015

OHSAS 18001:2007	Gestión Financiera	Tecnologías de la Información y Comunicación	Administración Institucional- Gestión de Talento Humano	Administración Institucional- Control Disciplinario	Administración Institucional- Fondo de Pensiones	Administración Institucional- Gestión Documental	Administración Institucional - Gestión de Recursos Físicos	Jurídica y Contratación	Seguridad y Convivencia	Gestión de Riesgo	Infraestructura	Cultura y turismo	Desarrollo	Vivienda y Hábitat Sustentable	Agricultura	Gestión Educativa	Control y Evaluación	Salud y Seguridad Social	Laboratorio de Salud	Planeación Departamental	Atención al Ciudadano	Sistemas Integrados de Gestión	Seguridad y Salud en el Trabajo	Gestión Ambiental
4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal y otros																							X	
4.5.3 Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.5.3.1 Investigación de incidentes																							X	
4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva																							X	
4.5.5 Auditoría interna																							X	
4.6 Revisión por la Dirección.																							X	

Tabla 4 Numerales Auditar por Proceso. OHSAS 18001:2007

7. DOCUMENTOS A EXAMINAR.

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

8. RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORIA.

Hallazgos	Cantidad
Fortalezas	43
Oportunidades de mejora	70
No Conformidades	19

Auditoria interna vigencia 2015

Hallazgos	Cantidad
Fortalezas	144
Oportunidades de mejora	163
No Conformidades	63

Auditoria interna vigencia 2016


Hallazgos	Cantidad
Fortalezas	159
Oportunidades de mejora	170
No Conformidades	36

Auditoria interna vigencia 2017

Hallazgos	Cantidad
Fortalezas	205
Oportunidades de mejora	166
No Conformidades	37

Auditoria interna vigencia 2018

Procesos	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No Conformidades
Gestión Financiera	4	3	0
Tecnologías de la Información y Comunicación	4	2	1
Administración Institucional - Gestión de Talento Humano	9	6	1
Administración Institucional - Control Disciplinario	8	6	0
Administración Institucional - Fondo de Pensiones	4	1	1
Administración Institucional - Gestión Documental	10	12	5
Administración Institucional - Gestión de Recursos Físicos	7	11	1
Jurídica y Contratación	11	11	2

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

Seguridad y Convivencia - Secretaria del interior	7	11	2
Seguridad y Convivencia - Gestión de Riesgo	4	2	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaria de Infraestructura	4	19	5
Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaría de Cultura y turismo	10	4	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaría de Desarrollo	8	8	3
Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	11	2	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaría de Agricultura	12	13	2
Gestión Educativa	30	14	3
Control y Evaluación	9	3	0
Gestión en Salud y Seguridad Social	12	14	0
Laboratorio de Salud	12	4	5
Planeación Estratégica	5	3	0
Atención al Ciudadano	5	3	1
Sistemas Integrados de Gestión	7	4	1
SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo	7	7	4
SIG - Gestión Ambiental	5	3	0
TOTAL	205	166	37

Tabla 5 General Procesos Auditados

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

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

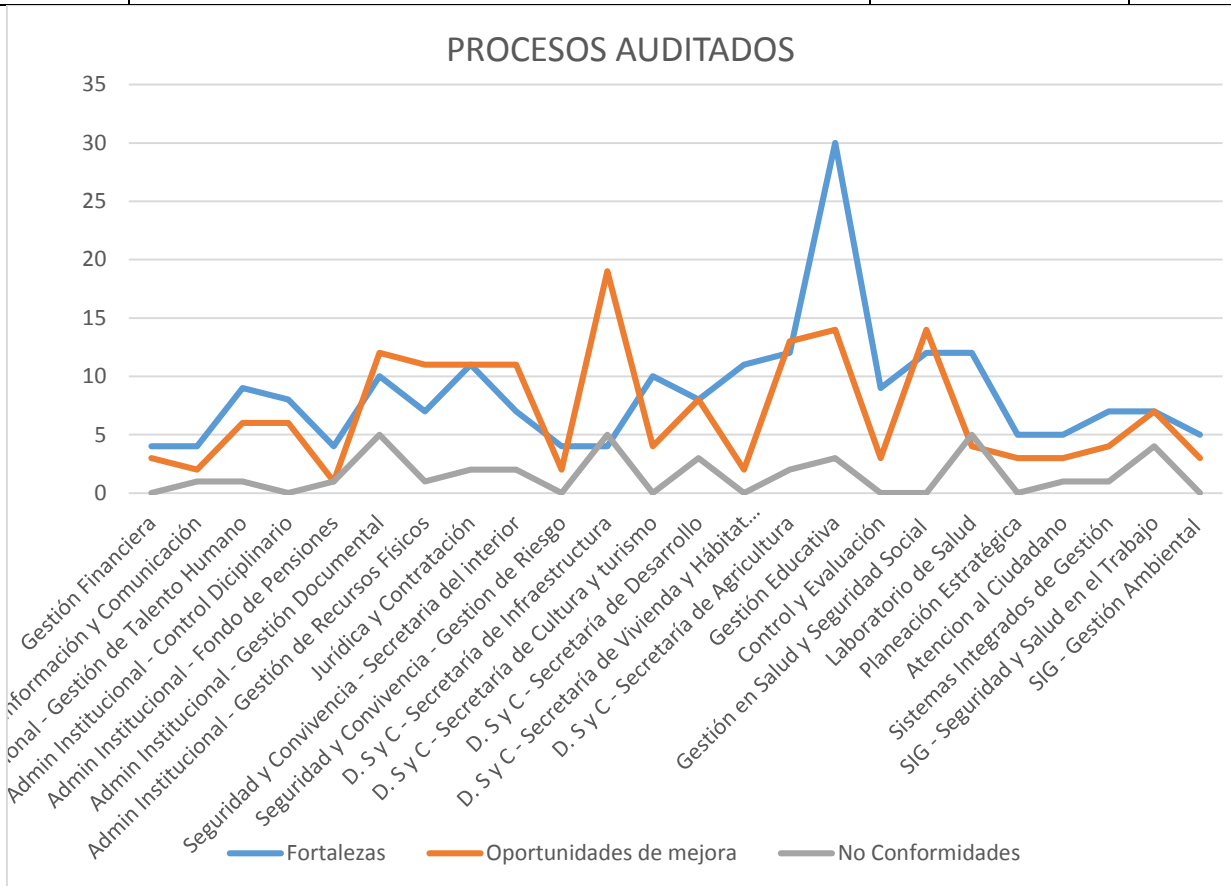



Ilustración 1 RESULTADOS PROCESOS AUDITADOS.

Teniendo como referencia los datos generales de la auditoria interna de la vigencia 2015, 2016 y 2017, Podemos evidenciar que para la vigencia 2018 el mejoramiento en cada uno de los aspectos auditados. Para la vigencia 2015 se identificaron 43 Fortalezas, 70 Oportunidades de mejora, 19 No Conformidades, en la vigencia 2016 se identificaron 144 Fortalezas, 163 Oportunidades de mejora, 63 No Conformidades, en la vigencia 2017 se identificaron 159 Fortalezas, 170 Oportunidades de mejora, 36 No Conformidades, y en la vigencia 2018 se identificaron: 205 Fortalezas, 166 Oportunidades de mejora y 37 No Conformidades, permitiéndonos conocer la mejoría año tras año de cada uno de los procesos, reconociendo sus fortalezas, atendiendo las oportunidades de mejora y corrigiendo las no conformidades identificadas, de igual manera se resalta el grado de madurez del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander.

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

8.1. NO CONFORMIDADES POR PROCESOS.


GESTIÓN FINANCIERA
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No Conformidades.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
NO CONFORMIDADES
No Conformidad No.: 1 de 1
Requisito ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los Procesos
Detalles de No conformidad: Se reitera la No Conformidad producto de la Auditoria Interna de la vigencia 2016 en lo relacionado con el Ambiente para la Operación de los Procesos, toda vez que aunque se ha realizado el seguimiento al Plan de Acción por parte de las Secretaría de las TIC, la Secretaría General no ha dado cumplimiento para determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario en lo relacionado con los factores de riesgos físicos como tubos, tacos de luz, señalización de riesgo de electricidad, humedad, cableado expuesto en la Oficina de la Dirección de Sistemas de Información y Comunicación

ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 1	
Requisito ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los Procesos	Requisito GP 1000:2009 6.4. Ambiente para el trabajo
Detalles de No conformidad: Las condiciones de operación para el archivo y conservación de las Historias Laborales de Administrativos de los EE no son las adecuadas ya que se evidencia espacios insuficientes de operación e inmobiliario inadecuado.	


Administración Institucional - CONTROL DISCIPLINARIO
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No Conformidades.

Administración Institucional - FONDO DE PENSIONES
NO CONFORMIDADES
No Conformidad No.: 1 de 1
Requisito ISO 9001:2015 7.4 Comunicación.

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

Detalles de No conformidad:
La oficina del Fondo Territorial de Pensiones no tiene diseñado y publicado la matriz de comunicación en el SIG

Administración Institucional - GESTIÓN DOCUMENTAL	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.4 Ambiente para la operación de los Procesos
Detalles de No conformidad: Se Debe Recuperar la parte Física de las instalaciones de la Calle 37 con Carrera 10 ya que sus instalaciones hacen parte del funcionamiento del proceso (se evidencia gran cantidad de Peligros y Riesgos tanto de Seguridad y Salud Trabajo como Ambientales).	
No Conformidad No.: 2 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.3 Infraestructura.
Detalles de No conformidad: Dentro del plan de desarrollo el proceso de Gestión Documental cuenta con una meta que es la construcción y dotación del archivo general del departamento de Santander la cual no se ha cumplido.	
No Conformidad No.: 3 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	7.5.2 Creación y actualización.
Detalles de No conformidad: Se deben actualizar las tablas de retención documental de toda la organización para dar un mejor manejo al archivo interno de cada dependencia ya que permite desempeñar mejor las funciones y actividades que se realizan, la falta de personal con competencias y la falta de recursos son factores que han influido en la no actualización ya que se deben realizar entrevistas, recolectar información, hacer un análisis, codificar, cuadro de clasificación y llevar a una a probación en el comité institucional de gestión y desempeño se requieren mínimo 3 personas para la actualización.	
No Conformidad No.: 4 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	7.5 Información documentada.
Detalles de No conformidad: No hay tablas de valoración documental para los fondos acumulados del departamento que permitan clasificar, conservar e identificar documentos históricos y que permiten eliminar los documentos que cumplen su ciclo vital.	
No Conformidad No.: 5 de 5	
Requisito OHSAS 18001:2007	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad


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

Detalles de No conformidad:
 La falta de elementos de protección personal como: tapabocas y guantes por parte de seguridad y salud en el trabajo afecta directamente a los funcionarios por riesgos biológicos de los archivos internos del proceso y se evidencia alergia en las manos de la funcionaria Nancy Delgado Quintero.

Administración Institucional - GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 1	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
Detalles de No conformidad: Se observó que las el Almacén de Recursos Físicos no está adecuado para el almacenamiento de los medicamentos de ETV – TBC y Lepra y demás suministros que requieren condiciones especiales de ventilación, temperatura, iluminación etc.	

JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 2	
Requisito ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operacional.	Requisito GP 1000:2009 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.
Detalles de No conformidad: La descripción del procedimiento contractual está incompleta, no se evidencia descripción para la parte pos contractual documentada lo cual se genera en una conformidad frente a los puntos 8.1 de la Norma ISO 9001:2015 y 7.1 de la Norma NTC GP 1000 relacionado con la planificación y control operacional del proceso.	
No Conformidad No.: 2 de 2	
Requisito ISO 9001:2015 7.5 Información documentada.	Requisito GP 1000:2009 4.2 Gestión documental.
Detalles de No conformidad: No se evidencia la correcta utilización de formatos y herramientas en los documentos proyectados por los abogados externos en defensa del Departamento, lo cual genera una no conformidad frente a los puntos 7.5 de la Norma ISO 9001 : 2015 y 4.2 de la Norma NTC GP 1000 relacionado con la información documentada y la Gestión documental.	


Seguridad y Convivencia - SECRETARÍA DEL INTERIOR	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 2	

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

Requisito ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Requisito GP 1000:2009 8.4 Medición, Análisis y Mejora
Detalles de No conformidad: No se evidencia un indicador que mida la gestión realizada en la Dirección de Víctimas, perteneciente al proceso de Seguridad y Convivencia, incumpliendo el numeral 9.1 ISO 9001-2015 - Seguimiento Medición, Análisis y Evaluación y 8.4 GP 1000: 2009 – Medición, Análisis y Mejora	
No Conformidad No.: 2 de 2	
Requisito ISO 9001:2015 10.2 No conformidad y acción correctiva.	Requisito GP 1000:2009 8.5.2 Acción correctiva
Detalles de No conformidad: No se evidencia un Plan de Mejoramiento, que involucre las No Conformidades y las acciones de mejora correspondientes al Proceso de Seguridad y Convivencia, identificadas en la Auditoría Interna realizada en el año 2017, , incumpliendo el numeral 10.2 ISO 9001-2015 - No conformidad y acción correctiva y 8.5.2 GP 1000: 2009 – Acción correctiva.	

Seguridad y Convivencia - GESTIÓN DE RIESGO
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No Conformidades.


Desarrollo Sostenible y Competitivo - SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	5.1.2 Enfoque al cliente. 8.2.1 Comunicación con el cliente.
Detalles de No conformidad: Se evidencian procesos vencidos de PQRSD, en el FOREST de algunos funcionarios.	
No Conformidad No.: 2 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	5.1.2 Enfoque al cliente.
Detalles de No conformidad: El Normograma se encuentra desactualizado, en sus normas de orden departamental, donde solo se evidencia una norma departamental en el programa de aguas, los demás procesos no cuentan con normatividad disponible.	
No Conformidad No.: 3 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	5.1.2 Enfoque al cliente.

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

Detalles de No conformidad:	
No se realiza seguimiento, evaluación y control de los riesgos, establecidos en el Mapa de riesgos, lo que genera materialización de los riesgos.	
No Conformidad No.: 4 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.2 Personas.
Detalles de No conformidad:	
No se cuenta con suficiente recurso humano de planta y de contrato, acorde con la demanda, para desarrollar todos los procesos correspondientes a las cuatro Direcciones con que cuenta la Secretaria de Infraestructura.	
No Conformidad No.: 5 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	7.5 Información documentada.
Detalles de No conformidad:	
La tabla de retención documental de IF, está en una versión anterior, al formato AP-AI-RG-156- versión 3 del SIG y esta desactualizada.	

Desarrollo Sostenible y Competitivo - SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No Conformidades.

Desarrollo Sostenible y Competitivo - SECRETARÍA DE DESARROLLO	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	5.1.2 Enfoque al cliente.
Detalles de No conformidad:	
Se evidenció que el normograma del proceso Desarrollo Sostenible y Competitivo de la Secretaria de Desarrollo, se encuentra desactualizado, las normas de orden Nacional y Departamental no han sido incorporadas al proceso.	
No Conformidad No.: 2 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.
Detalles de No conformidad:	
Se evidenció que el Convenio interadministrativo 5014 del 2013 suscrito con el Departamento de Santander e IDESAN no se encuentra liquidado, el contrato de suministro y prestación de servicios 4033 del 2015 suscrito con el Departamento de Santander y la Unión Temporal por la Niñez de Santander, no se encuentra liquidado, al igual que el Convenio de Asociación 2208 de 2015 suscrito con el Departamento de Santander y la Universidad Autónoma de Bucaramanga.	
No Conformidad No.: 3 de 3	
Requisito ISO 9001:2015	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.


	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	24 de 1

Detalles de No conformidad:
En la Secretaría de Desarrollo no se evidenció la medición, seguimiento y análisis de indicadores del proceso con corte a 30 de junio de 2018.

Desarrollo Sostenible y Competitivo - SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HÁBITAT SUSTENTABLE
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No Conformidades.

desarrollo sostenible y competitivo - SECRETARÍA DE AGRICULTURA	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 2	
Requisito ISO 9001:2015 4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe	Requisito GP 1000:2009 4.2.4 Control de los registros
Detalles de No conformidad: Se evidencia la utilización de la versión 4 del Formato Acta Código AI-RG-111 con fecha 001-2018 Seguimiento Reunión CONSEA, lo cual genera una No Conformidad frente a los puntos 4.4.2 de la Norma ISO 9001:2015 y 4.2.4 NTC GP 1000:2009 relacionado con el control de documentos.	
No Conformidad No.: 2 de 2	
Requisito ISO 9001:2015 8.6 Liberación de los productos y servicios.	Requisito GP 1000:2009 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
Detalles de No conformidad: No se evidencian en el Contrato de Prestación de Servicios 0462 del 26/01/2018 el Acta de Inicio, el Acta Final y de Liquidación del Contrato, lo cual genera una No Conformidad frente a los puntos 8.6. de la Norma ISO 9001:2015 Liberación de productos y servicios y Numeral 8.2.4 de la Norma NTCGP 1000: 2009 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio.	

GESTIÓN EDUCATIVA	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 3	
Requisito ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada.	Requisito GP 1000:2009 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros
Detalles de No conformidad: •No se evidencia la aplicación del formato AP-AI-RG-124 denominado Invitación a capacitación/reunión en la citación del comité Departamental de Jornada Única en la Dirección Estratégica.	

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	25 de 1

- No se evidencia la versión actualizada del formato AP-AI-RG-129 V.6 denominada Registro de Reunión en la oficina de Prestaciones Sociales del Magisterio.
- Utilización indebida del formato carta AP-AI-RG-110 en el grupo de Historias Laborales, en lista o relación de documentos para archivar.

No Conformidad No.: 2 de 3

Requisito ISO 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente.	Requisito GP 1000:2009 5.2 enfoque al cliente.
---	--

Detalles de No conformidad:
No se evidencia la actualización del normograma en el proceso de Gestión Educativa.

No Conformidad No.: 3 de 3


Requisito ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el Cliente	Requisito GP 1000:2009 7.2.3 Comunicación con el cliente
---	--

Detalles de No conformidad:
Se evidenció en el informe de las PQRSD tramitadas por la Secretaría de Educación a 31 de julio de 2018, que fueron reportados 104 procesos vencidos correspondiendo el 82% al Grupo de Talento Humano.

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

GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No Conformidades.

Gestión en Salud y Seguridad Social – LABORATORIO DEPARTAMENTAL	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
Detalles de No conformidad: Se observa en la auditoria Interna del año 2017, la No conformidad en la no identificación de las partes interesadas dentro de la caracterización del proceso de Gestión en Salud y Seguridad Social. Actualmente No está actualizada la Matriz de Partes interesadas pues no se identifican El laboratorio Departamental de Salud y el Laboratorio de la Red.	
No Conformidad No.: 2 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.3 Infraestructura.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	26 de 1

Detalles de No conformidad:
 Se observó que personal administrativo que pertenece a salud ambiental y no al laboratorio, se encuentra en un espacio reducido, cerrado y ubicado después de los laboratorios de atención a personas, generando un riesgo latente de contagio, para los funcionarios y personal que circulan por esta área para su atención.
 Se encontró que los escombros generados por el mantenimiento de la cubierta del laboratorio de microbiología de alimentos se encuentran aun dentro de las instalaciones recostados en un muro fracturado que colinda con un jardín infantil, generando un alto riesgo de colapsar.

No Conformidad No.: 3 de 5

Requisito ISO 9001:2015 | 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

Detalles de No conformidad:
 El personal que labora en los laboratorios de alimentos, bebidas y aguas interactúan e ingresan a sus lugares de trabajo pasando por las áreas de riesgo de contagio.

No Conformidad No.: 4 de 5

Requisito ISO 9001:2015 | 7.5.3 Control de la información documentada.


Detalles de No conformidad:
 No se cuenta con un sistema operativo del laboratorio para la trazabilidad de muestras la información se maneja de manera manual, conllevando a posibilidad de error, demandando mayor tiempo en los procesos de entrega de los informes a los clientes externos.

No Conformidad No.: 5 de 5

Requisito ISO 9001:2015 | 7.5.3 Control de la información documentada.

Detalles de No conformidad:
 En la carpeta de acta de toma de muestras, se evidencio el uso de papelería del gobierno anterior y la planilla de inspección realizada a un establecimiento del municipio de Curiti, de fecha 5 de marzo de 2018, en donde Se Observó la no utilización de los formatos parame trizados en el sistema, ya que se utilizó un formato cuyo logo es del INVIMA y no del laboratorio departamental.
 Se observó que el laboratorio departamental de salud, no cuenta con un archivo documental adecuado que permita la conservación, ordenada y clasificada de los documentos que produce la institución. Se pudo evidenciar que los documentos se encuentran en AZ que no están identificadas, no se utilizan las tablas de retención documental, no utilizan la hoja de control de expedientes, ni la información está organizada de acuerdo a lo establecido en la ley de archivo 594 de 2000 y sus decretos reglamentarios y acuerdos que la desarrollan.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
NO CONFORMIDADES


	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	27 de 1

No se evidencian aspectos a considerar como No Conformidades.

ATENCIÓN AL CIUDADANO	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 1	
Requisito ISO 9001:2015	7.1.2. Personas
Detalles de No conformidad:	
<p>Se evidencio en el momento de la auditoria interna que no se ha dispuesto de las personas necesarias para prestar los servicios de la ventanilla única de atención al ciudadano en la Secretaria de Salud Departamental desde hace más de 15 días, a pesar de que se evidencia gestión por parte del líder del proceso de atención al ciudadano sin que existan resultados sobre el contexto mencionado, ya que por parte de la Secretaria General no ha existido planificación adecuada de personal para la implementación eficaz del proceso en el de atención al ciudadano en la Secretaria de Salud.</p> <p>No se evidencia seguimiento al interior del equipo de trabajo de la ventanilla única de la Secretaria de Salud para evidenciar el cumplimiento de los procedimientos documentados por área de trabajo, socialización de los procedimientos, registros y resultados de medición, informes y demás herramientas del proceso y evitar la materialización de los riesgos 2 y 5 del proceso en la Secretaria de Salud.</p>	

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 1	
Requisito ISO 9001:2015	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
Detalles de No conformidad:	
<p>En el Proceso de Sistemas Integrados de Gestión no se evidenció el análisis de los indicadores de Marzo y Junio de 2018 que se encuentran publicados en el tablero de indicadores, incumpliendo el numeral 9.1.3. Análisis y evaluación, que establece que la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiada que surge por el seguimiento y la medición.</p>	

SIG - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
NO CONFORMIDADES	
No Conformidad No.: 1 de 5	
Requisito ISO 9001:2015	7.5.3 Control de la información documentada.
Detalles de No conformidad:	
<p>No se encuentra implementada las Tablas de Retención Documental por parte de la Oficina de SST, la estrategia utilizada para cerrar la No Conformidad anterior no funciona, se debe solicitar las series y sub-serie a utilizar y se debe recurrir al</p>	

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	28 de 1

Superior Inmediato, Director de Talento Humano y a la Alta Dirección dueña del Proceso en este caso el Secretario General para que oficie a la Coordinadora de Gestión Documental en el Cumplimiento y Subsanación de esta No Conformidad, ya que es Reiterativa y de Cumplimiento Legal.
(Se evidencio falta de acompañamiento por parte del Proceso de Gestión Documental).

No Conformidad No.: 2 de 5

Requisito OHSAS 18001:2007 | 4.4.6 Control Operacional

Detalles de No conformidad:
Bodega de elementos eléctricos manejada por el Señor Hugo Aristizabal (CPS), Sótano Gobernación; existe una Subestación Eléctrica la cual No cuenta con un Seccionador para deshabilitar el paso de corriente a una sección del Palacio Amarillo. , se debe considerar por parte de la Oficina de Recursos Físicos de la Gobernación de Santander la Compra del Seccionador para tener un Control Directo sobre la Fuente del Peligro Eléctrico existente.

Además solo se cuenta con una entrada y salida en caso de emergencia, se debe construir una Salida Directa Externa por la calle 41 con carrera 10 la cual será de gran funcionalidad para el mantenimiento del trasformador de la Subestación Eléctrica y dará otra alternativa de Control en la Fuente del Peligro Eléctrico existente.

No Conformidad No.: 3 de 5

Requisito OHSAS 18001:2007 | 4.4.6 Control Operacional

Detalles de No conformidad:
En el Cuarto de Almacenamiento a Cargo del Funcionario Florentino Tibana Lizarazo de Americana de Servicios, se encontró una (1) Pimpina de 5 Galones, con Gasolina, Dos (2) Litros de Thinner, un (1) cuarto de aceite de dos tiempos, recipientes pequeños de pintura, recipientes con elementos químicos de aseo, todos los recipientes sin ninguna etiqueta de identificación y en condiciones inadecuadas de almacenamiento, se debe acondicionar este espacio de por parte de la Oficina de Recursos Físicos de la Gobernación de Santander, para mitigar impacto del Riesgo Químico existente.

No Conformidad No.: 4 de 5

Requisito OHSAS 18001:2007 | 4.4.6 Control Operacional


Detalles de No conformidad:
En el Cuarto de Almacenamiento de Elementos de Aseo de la Empresa Americana de Servicios, a cargo de la Supervisora Mireya Jaimes Hernández, funcionaria de la empresa, se evidencio la falta de Iluminación, falta de ventilación, falta de mueblería (estantes) adecuados para el almacenamiento y manejo de las diferentes agentes químicos y sustancia utilizadas diariamente en el desarrollo de las funciones que se requieren para el cumplimiento actividades para el cumplimiento contractual, se debe adecuar este espacio de Bodegaje para controlar los riesgos químicos existentes por parte del Grupo de Bienes Muebles de la Organización.

SIG - GESTIÓN AMBIENTAL
NO CONFORMIDADES
No se evidencian aspectos a considerar como No Conformidades.



Ilustración 2 NO CONFORMIDADES POR PROCESO.

La anterior grafica permite observar el incumplimiento a diferentes numerales de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007., Logrando identificar treinta y siete (37) incumplimientos en total, es su orden el mayor número de incumplimientos presentados por proceso fueron: *Administración Institucional - Gestión Documental, Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaría de Infraestructura, Gestión en Salud y Seguridad Social - Laboratorio de Salud* con 5 representando el 13,5% cada uno, le sigue el *SIG - Seguridad y Salud en el*

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	30 de 1

Trabajo con 4 representando el 10,8%, luego se encuentra Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaría de Desarrollo y Gestión Educativa con 3 representando 8,1% respectivamente, luego los procesos de Jurídica y Contratación, Seguridad y Convivencia y Desarrollo Sostenible y Competitivo - Secretaría de Agricultura con 2 representando el 5,4% cada una y luego Tecnologías de la Información y Comunicación, Administración Institucional - Gestión de Talento Humano, Fondo de Pensiones, Gestión de Recursos Físicos, Atención al Ciudadano y Sistemas Integrados de Gestión con 1 que representa el 2,7%, por último se resaltan los procesos con cero (0) incumplimientos Gestión Financiera, Control Disciplinario, Gestión de Riesgo, Secretaría de Cultura y turismo, Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable, Control y Evaluación, Gestión en Salud y Seguridad Social, Planeación Estratégica y SIG - Gestión Ambiental

8.2. NUMERALES DE LA NORMA NTC-GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015 INCUMPLIDOS.

Numerales NTC-ISO 9001:2015															Total				
Procesos	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe	5.1.2 Enfoque al cliente.	7.1.2 Personas.	7.1.3 Infraestructura.	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	7.4 Comunicación.	7.5 Información documentada.	7.5.1 Generalidades.	7.5.2 Creación y actualización.	7.5.3 Control de la información documentada.	8.1 Planificación y control operacional.	8.2.1 Comunicación con el cliente.	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.	8.6 Liberación de los productos y servicios.	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	10.2 No conformidad y acción correctiva.		
Gestión Financiera																			0
Tecnologías de la Información y Comunicación						1													1
Administración Institucional - Gestión de Talento Humano						1													1
Administración Institucional - Control Disciplinario																			0
Administración Institucional - Fondo de Pensiones							1												1
Administración Institucional - Gestión Documental				1	1			1	1										4
Administración Institucional - Gestión de Recursos Físicos						1													1

INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	32 de 1

Numerales NTC-ISO 9001:2015																	Total		
Procesos	4.2	4.4.2	5.1.2	7.1.2	7.1.3	7.1.4	7.4	7.5	7.5.1	7.5.2	7.5.3	8.1	8.2.1	8.5.1	8.6	9.1	10.2		
Atención al Ciudadano				1															1
Sistemas Integrados de Gestión																	1		1
SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo											1								1
SIG - Gestión Ambiental																			0
Total	1	1	4	2	2	5	1	2	1	1	4	1	2	1	1	3	1	33	

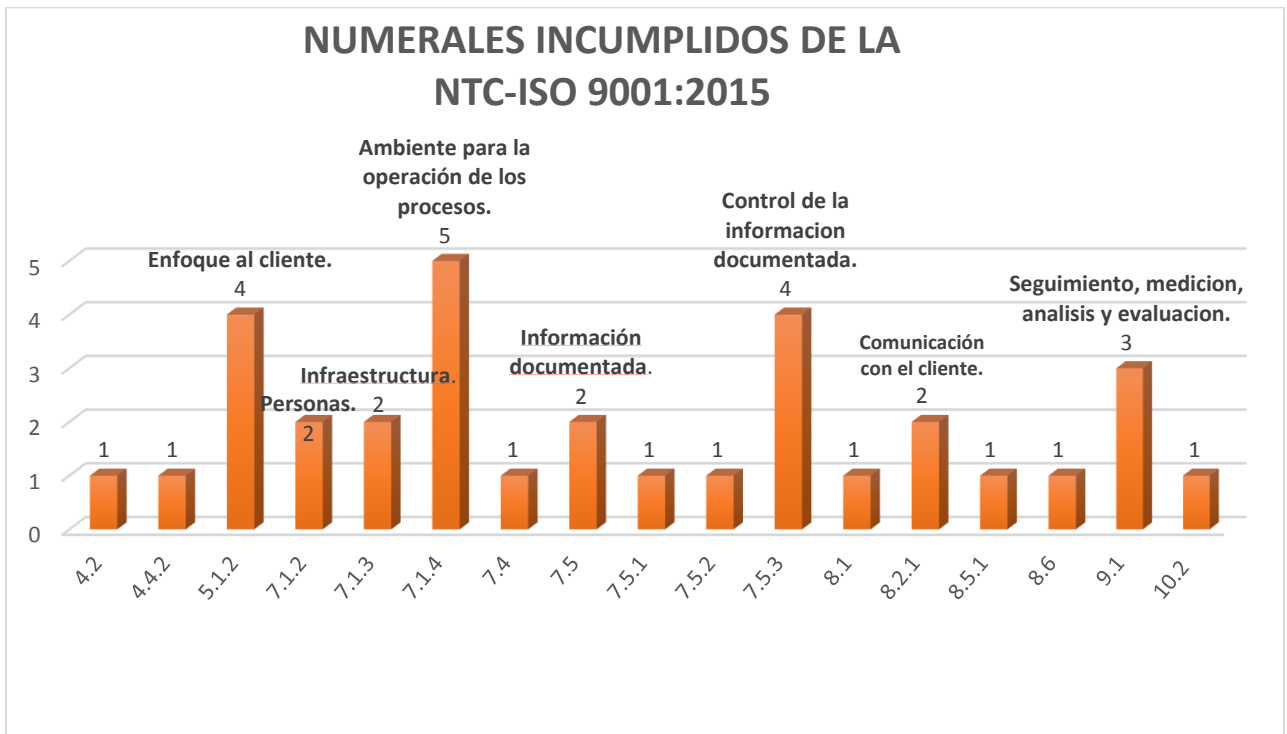



Ilustración 3 NUMERALES INCUMPLIDOS DE LA NTC-ISO 9001:2015

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

La Grafica permite observar el incumplimiento a los distintos numerales de la norma NTC ISO 9001:2015, determinando un total de 33 incumplimientos, siendo el numeral con mayor incumplimiento el 7.1.4 *Ambiente para la operación de los procesos* con 5 representando el 15,2%, seguido por 5.1.2 *Enfoque al cliente* y 7.5.3 *Control de la información documentada* con 4 que representa el 12,1% cada uno, en cuarto lugar 9.1 *Seguimiento, medición, análisis y evaluación* con 3 representando el 9,1%, en quinto lugar 7.1.2 *Personas*, 7.1.3 *Infraestructura*, 7.5 *Información documentada* y 8.2.1 *Comunicación con el cliente* con 2 representado el 6.1% luego 4.2 *Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*, 4.4.2 *En la medida en que sea necesario, la organización debe* 7.4 *Comunicación*, 7.5.1 *Generalidades*, 7.5.2 *Creación y actualización*, 8.1 *Planificación y control operacional*, 8.5.1 *Control de la producción y de la provisión del servicio*, 8.6 *Liberación de los productos y servicios*, 10.2 *No conformidad y acción correctiva* con 1 que representa el 3%.

8.3. NUMERALES DE LA NORMA NTC OHSAS 18001:2007 INCUMPLIDOS.


SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				
Numerales NTC-OHSAS 18001 Procesos		Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	Control operacional	Total
		4.4.1	4.4.6	
1	Administración Institucional - Gestión Documental	1		1
2	SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo		3	3

Tabla 6 Numerales Incumplidos OHSAS 18001:2007

Con respecto a la Norma NTC OHSAS 18001:2007, Se presentaron cuatro (4) incumplimientos en los procesos de *SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo* con 3 representado el 75% afectando el numeral 4.4.6 *Control operacional* y luego encontramos el proceso de *Administración Institucional - Gestión Documental* con 1 representado el 25% afectando el numeral 4.4.1 *Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad*.

9. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

9.1. FORTALEZAS POR PROCESO.

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

❖ **GESTIÓN FINANCIERA**


- Recurso Humano capacitado y comprometido con el proceso de Gestión Financiera y Sistema Integrado de Gestión a nivel de todas las direcciones que conforman la Secretaría.
- Disposición y oportunidad en la implementación de las normas contables internacionales del Sector Público.

❖ **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- El desarrollo de aplicativos para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas; como:
 - INVENTARIO DE EQUIPOS DE COMPUTO: Este aplicativo permite llevar un registro y a su vez el control detallado de todos los equipos e impresoras pertenecientes al Departamento e instaladas en la Gobernación de Santander.
 - BIENESTAR SOCIAL LABORAL: Control de la participación de los funcionarios de las diferentes actividades que desarrolla la Administración Central a través del Grupo de Bienestar Social Laboral.
 - SOLICITUD CITAS AL GOBERNADOR: Este aplicativo fue implementado para llevar un control y tener seguridad en la información que se está almacenando, con el fin de que la comunidad pueda entablar una comunicación directa con el Señor Gobernador.
 - SISTEMA CONTROL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CEC - PARA LA SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL: Este aplicativo permite llevar un control sobre los diversos contratos y el seguimiento de los mismos por parte del supervisor, su implementación piloto se está desarrollando sólo en la Secretaría de Agricultura.
 - CONSTRUCCIÓN APLICACIÓN SEGUIMIENTO CIPRUNNA: Este software monitorea y controla las actividades de la Comisión Intersectorial para la Prevención del reclutamiento y utilización de Niños, Niñas y Adolescentes –CIPRUNNA; con la Secretaría del Interior – Dirección Integral a las Víctimas.
 - Desarrollo, mejoras e implementación del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión de Información Departamental - SIGID: donde se reporta a la Secretaría de Planeación, el avance del plan de acción y cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

- Se destaca la participación activa y compromiso durante el desarrollo de la Auditoria Interna de los integrantes de proceso.
- Existencia de herramientas informáticas que ayudan al desarrollo del proceso.

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

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - CONTROL DISCIPLINARIO**

- El estricto control a las salidas de los procesos; se evidencia que se verifican e inspeccionan mediante el VºBº y firmas de los funcionarios que los elaboran, revisan y aprueban el documento.
- El Líder de la oficina promueve el desarrollo de sus funcionarios a través de programas de capacitación y bienestar articulados a las necesidades funcionales de la Oficina de Control Disciplinario

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - FONDO DE PENSIONES**

- Durante la auditoria se observó de parte del equipo técnico de la oficina del Fondo Territorial de Pensiones, compromiso en el cumplimiento de los diferentes procesos implementados en el SIG.
- El equipo de trabajo del Fondo Territorial de Pensiones es eficiente frente a las PQRSD presentadas por los usuarios, garantizando una atención oportuna y de calidad.

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - GESTIÓN DOCUMENTAL**


- Los Funcionarios del Grupo están Capacitados y tienen el conocimiento relacionado con la normatividad vigente para el desarrollo de las funciones del Proceso, enmarcadas en la ley General de Archivo, su Coordinadora tiene las Competencias y Profesionalismo para dirigir al Grupo de Gestión Documental.
- Se contrató al Proveedor, SIAR Ltda. el cual presta servicio de Transporte, Bodegaje, Almacenamiento y Custodia, con Registros Documentales e inventario detallado de los documentos, identificados mediante Código de Barras.

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS.**

- Se destaca el alto grado de compromiso, conocimiento e interés, puesto de manifiesto, por el Coordinador de Grupo y sus colaboradores durante el desarrollo de la Auditoría.
- Se evidenció que se tomaron las acciones necesarias y se efectuó el seguimiento, en referencia a las oportunidades de mejora registradas en el informe de la Auditoría del año anterior.

❖ **JURÍDICA Y CONTRATACIÓN**

- Se destaca la participación activa y compromiso durante el desarrollo de la Auditoria Interna de los integrantes de proceso.
- Se evidencia avances en la aplicación de control de registros y documentos y en la conformación de los expedientes documentales.
- Se evidencia la medición de los indicadores del proceso por parte de la Oficina Jurídica.

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

❖ **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA - SECRETARÍA DEL INTERIOR**

- Existe conocimiento por parte de los líderes del proceso de la misión y funciones de la Secretaría y su correlación con el Sistema Integrado de Gestión.
- Se evidencia el uso de herramientas e instrumentos de planeación como el Plan Integral de Seguridad y Convivencia y el Plan de atención territorial de víctimas, que contribuyen al logro de su objeto misional.

❖ **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA - GESTIÓN DE RIESGO**

- El equipo de trabajo posee habilidades y destrezas para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos desde la Alta Dirección, para la Dirección de Gestión del Riesgo del Departamento.
- Se evidencia un engranaje desde el nivel central (Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres), para la atención y gestión humanitaria en casos de calamidad pública, eventos naturales o antropogénicos no atendidos por los municipios del Departamento

❖ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA**


- Buena actitud y disposición de los funcionarios, que participaron en la Auditoría Interna realizada a la Secretaria de Infraestructura, que garantiza la funcionalidad del SIG.
- Talento humano idóneo y comprometido, lo que contribuye en el sostenimiento de los procesos de la Secretaria.

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

- Conocimiento y disposición del personal a cargo de los procesos, garantizando un servicio adecuado y oportuno entre las partes interesadas, cumplimiento de la normatividad.
- Disponibilidad de material didáctico de acompañamiento en las actividades culturales, yo leo yo cuento, para mejor ilustración e imagen de las tareas realizadas.

❖ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE DESARROLLO.**

- Se destaca la disposición para atender la Auditoría por parte del Secretario y su Equipo de trabajo.
- La coordinación por parte de la Secretaria de Desarrollo de la Expedición Santander en donde el Señor Gobernador promueve y viabiliza los diferentes proyectos para los municipios del Departamento.

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

❖ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HÁBITAT SUSTENTABLE.**

- Es una secretaria que cuenta con procesos organizados, con talento humano dinámico, con sentido de pertenencia.
- Constantemente realizan oferta institucional, dando a conocer el objetivo propio de dicho despacho, fortaleciendo de esta manera la política de calidad.

❖ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE AGRICULTURA.**


- Se evidencia en el equipo de trabajo de la Secretaría de Agricultura un gran compromiso con la Entidad, destacándose en el transcurso de la Auditoría Interna la participación activa y disponibilidad de tiempo para dar respuesta a las preguntas planteadas.
- La Secretaría de Agricultura participó activamente en el diseño y socialización de la cartilla de difusión de los programas ambientales que posee la Entidad.

❖ **GESTIÓN EDUCATIVA.**

- Se ha diseñado la estrategia “Expedición Educativa Santander” en la cual los docentes de provincias como: Soto, Mares y García Rovira, recibieron la oferta institucional educativa de la secretaria de Educación, iniciativa que busca fortalecer los procesos que permitan consolidar a Santander como el más educado.
- Reconocimiento y liderazgo a la Oficina de Planeación Educativa en temas relacionados con: creación, modificación, actualización, eliminación de formatos y/o procedimientos, así como el seguimiento a los indicadores de Gestión, Plan de Desarrollo, Mapa de Riesgos y acciones de mejora consignadas en el informe de Auditoria Interna de Sistema Integrado de Gestión No 001-2017 al Proceso Gestión Educativa.
- Cuentan con el aplicativo Sistema de Monitoreo para la Prevención y Análisis de la Deserción Escolar en Educación Preescolar, Básica y Media (SIMPADE).
- Se cuenta con sistemas de información tales como: HUMANO, GABO, CENTURION, BANCO NACIONAL EXCELENCIA, FOMAG; herramientas tecnológicas que permiten y garantizan la eficiencia y la eficacia en la Gestión Educativa.

❖ **CONTROL Y EVALUACIÓN**

- El Talento Humano que participa en el Proceso de Control y Evaluación demuestra conocimiento y compromiso en lo referente a los elementos del Sistema Integrado de Gestión.

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

- La actualización de la información del proceso Control y Evaluación, publicada en la página web y en la intranet de la gobernación como Informes de Auditorías Internas, Informe de Control Interno Contable, Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, informe MECI-FURAG, Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos, Informe de seguimiento al Pacto por la Transparencia, Informes de evaluación de la Gestión por Áreas o Dependencias entre otros, permite garantizar el cumplimiento de la normatividad Legal vigente y el suministro a las partes interesadas de forma veraz y oportuna.

❖ **GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL**

- Conocimiento, Idoneidad y Profesionalismo de los funcionarios auditados en la temática del Proceso de Gestión en Salud y Seguridad Social.
- Se cuenta con plataforma que permiten tener control sobre el seguimiento a los compromisos financieros adquiridos por la E.S.E.S. con el Ministerio de Salud y la Superintendencia de Salud.

❖ **LABORATORIO DE SALUD.**


- Se encontró disponibilidad de los equipos de trabajo para responder a la auditoría interna del SIG, mostrando gran interés y claridad sobre sus procesos, resaltando la importancia del entendimiento para una mejora continua.
- La vigilancia y acompañamiento permite la mejora a los indicadores de calidad y producción de los 297 laboratorios autorizados por el Departamento de Santander.

❖ **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.**

- La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso, asumiendo con responsabilidad la obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y promoviendo las mejoras al mismo.
- En el Grupo de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Prospectiva Territorial se dispone del Sistema Integrado de Gestión de Información Departamental – SIGID -, link: sigid.santander.gov.co. En esta plataforma se registran los proyectos, contratos, plan de acción de cada Secretaría para hacer el seguimiento y control en el avance del cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo Departamental.

❖ **ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

- La dirección tiene conocimientos de lo documentado en el Sistema Integrado de Gestión y aprovecha las fortalezas que tiene con el Talento Humano de su dependencia quienes demuestran sentido de pertenencia

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

con la entidad y con la toma de consciencia de aspectos relacionados con la política de calidad, objetivos y mejoras en el SIG.

- Han desarrollado estrategias de seguimiento y mejora continua en los formatos de registro y recepción de las PQRSD incluyendo un ítem sociodemográfico que fortalece la captura de información primaria y estadística para responder oportunamente a los entes de inspección, vigilancia y control.

❖ **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

- Liderazgo, Conocimiento y Experiencia del equipo de trabajo de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión.
- Se observa coherencia y organización en la documentación publicada en el Sistema Integrado de Gestión, así como en los informes de auditoría

❖ **SIG - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

La Nueva Estrategia El Bus de la salud, que en su recorrido por los grupos de trabajo de las diferentes Secretarías; se da a conocer al personal de planta y contratistas, temas de intervención psicosocial, higiene, seguridad industrial, medicina preventiva del trabajo y prevención de desórdenes musculoesqueléticos y sobre todo de adquirir una Cultura frente a la Salud y Seguridad en el Trabajo, estas actividades son concertadas por los Líderes de Proceso y llevada a ellos de manera programada, se aspira que en durante el tiempo que resta de la actual administración se cubra la totalidad de las áreas faltantes por socializar


❖ **SIG - GESTIÓN AMBIENTAL.**

- Se evidencia, la apropiación y conocimiento de los funcionarios en los diferentes programas de Gestión Ambiental establecidos, para su respectiva socialización hacia las partes interesadas.
- En el desarrollo de la Auditoría, se destaca el compromiso y participación del Director de Contratación de Bienes y Servicios, del Coordinador de Recursos Físicos y del equipo de trabajo, para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental

9.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO.

❖ **GESTIÓN FINANCIERA**

- Para la Dirección de Contabilidad, incluir los procedimientos necesarios que permitan la presentación de estados financieros de forma fidedigna, aplicando las normas internacionales de Contabilidad NIC SP.

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

- Para la Dirección de Presupuesto, incluir los procedimientos de Liberación de saldos por liquidación de convenios y procedimiento para el manejo presupuestal de los recursos de fondos del Sistema General de Regalías.

❖ **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Actualizar la Caracterización del Proceso de Tecnologías de la Información y Comunicación en el Ciclo Planear y Hacer; teniendo en cuenta que en la Matriz de Partes Interesadas se identifican necesidades y expectativas que no están incluidas como: Secretaría de Planeación, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Atención al Ciudadano, Colciencias, Instituciones de Educación Superior, Codecti, Centros de Desarrollo Tecnológicas, Centros de Investigación Públicos y Privados, Estado (CUEES) y Gremios productivos, Instituciones Educativas Oficiales.
- La Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicación de acuerdo a su competencia establecida en el Decreto Departamental N° 263/13, debe integrar la prestación del servicio de suministro de recursos tecnológicos, de conectividad y de sistemas de información necesarias para que la Secretaría de Salud desarrolle sus actividades

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**


- Actualizar la Tabla de retención documental y su correspondiente implementación en la gestión documental de la Dirección de Talento Humano y el Grupo de Bienestar Social Laboral. Igualmente no se evidencia la utilización del Formato Único de Inventario Documental, para inventariar los archivos de gestión y para hacer transferencias.
- Continuar con la actualización de los formatos de acuerdo a los nuevos requerimientos del SIG, así como depurar la plataforma en algunos documentos que no se están utilizando.

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - CONTROL DICIPLINARIO**

- En la revisión realizada a los procedimientos y formatos suministrados físicamente y publicados en la plataforma de la INTRANET, se evidencia alto porcentaje de documentos (PR y RG) que se deben ajustar a los lineamientos señalados en el “Manual de Elaboración y Control de Documentos – ES-SIG-MA-03” establecido por el SIG.
- Se debe solicitar al Grupo de Gestión Documental capacitación para los funcionarios de la oficina de Control Disciplinario respecto a las Tablas de Retención Documental, esto con el fin de actualizar y llevar el control del archivo conforme a la normatividad vigente

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - FONDO DE PENSIONES**

Dentro de la capacitación que se han impartido en el grupo del Fondo Territorial de Pensiones no se ha capacitado en Manual de Roles. Se

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	41 de 1

sugiere como una oportunidad de mejora capacitar a todos los funcionarios de la oficina en el Manual de Roles.

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - GESTIÓN DOCUMENTAL**

- La Bodega de la antigua Licorera de Santander donde esta almacenados Gran parte de Archivo, está en condiciones mínimas: falta aseo, limpieza, iluminación, el Techo presenta Humedad y una cantidad de archivo esta sobre el suelo.
- Se debe dotar las nuevas instalaciones del Archivo Departamental con mobiliario Nuevo entre otros los Puesto de Trabajo (Escritorios y Sillas Ergonómicas) que cumplan con las especificaciones técnicas establecidas para el buen desempeño y ambiente laboral de sus funcionarios.

❖ **ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL - GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS.**

- Se recomienda solicitar a la Coordinación de Gestión Documental capacitación sobre Tablas de Retención Documental (TRD) para todos los integrantes del Grupo. Se debe organizar la correspondencia según las Tablas de Retención documental TRD, en carpetas rotuladas
- Se recomienda que el Secretario de Salud decida sobre la reubicación, en lugar que cuente con las condiciones adecuadas, de los medicamentos de Salud Pública que se encuentran en el Almacén de Recursos Físicos.

❖ **JURÍDICA Y CONTRATACIÓN**


- Capacitar a los supervisores en la organización y administración de expedientes contractuales y de gestión; igualmente debe existir el apoyo jurídico para el seguimiento y cierre de dichos proceso contractuales.
- Adecuar espacios para la custodia y conservación de los expedientes en el archivo de gestión de la Oficina Jurídica y la Secretaría de Salud

❖ **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA - SECRETARÍA DEL INTERIOR**

- Se invita a dar cumplimiento a la implementación de la Ley de Archivo, mediante el uso y actualización de las tablas de retención documental en cada uno de los Grupos y de la Dirección de Víctimas, acorde a los procedimientos establecidos en el proceso de Seguridad y Convivencia.
- Revisión y actualización del tablero de indicadores, dado que no se evidencia indicadores específicos para Paz y Derechos Humanos

❖ **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA - GESTIÓN DE RIESGO**

Es necesario evidenciar a través de los indicadores de gestión, cada una de las actividades que realiza la Dirección, para permitir la planeación y el seguimiento de las mismas.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	42 de 1

❖ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA**

- Fortalecer el sistema de información de la Secretaria, para optimizar los procesos.
- Actualizar las tablas de retención documental de las diferentes Direcciones que conforman la Secretaria de Infraestructura.

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

Se evidencia que los indicadores del proceso no reflejan la gestión realizada de la Secretaría de Cultura y turismo, toda vez que en cuatro de los siete indicadores planteados su medición es cero (0), igualmente el indicador seis no está medido.

❖ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE DESARROLLO.**

Revisar, actualizar los procedimientos y la caracterización del proceso para conocer las actividades reales que realiza las Direcciones de Productividad y Competitividad, Mujer y Equidad de Género.

❖ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HÁBITAT SUSTENTABLE.**


Realizar seguimiento a las actualizaciones pertinentes del link SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION, en lo relacionado con esta secretaria, para de esta manera contar con información actualizada a 2018 (informes, normograma, entre otros).

❖ **DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO - SECRETARÍA DE AGRICULTURA.**

- Solicitar a la Dirección de Atención al Ciudadano y a la Secretaría de las TIC la adecuación de un enlace que alimente el Sistema Forest para mejorar la comunicación de la comunidad con el Edificio de la Gobernación de Santander, a fin de dar respuesta oportuna a peticiones que se radiquen personalmente en esa Secretaría.
- Adecuar el espacio físico para la custodia y conservación de los archivos de gestión de la Secretaría y diligenciar de nuevo solicitud de transferencia de documentos a la Coordinación de Gestión de Documentos, teniendo en cuenta la Guía con código AP-AI-GI-04.

❖ **GESTIÓN EDUCATIVA.**

- No se evidencia la actualización en la caracterización del proceso referente al Sistema de Monitoreo para la Prevención y Análisis de la

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	43 de 1

Deserción Escolar en Educación Preescolar, Básica y Media (SIMPADE), se trata de un aplicativo informático con acceso WEB que permite que los rectores de los establecimientos educativos, los secretarios de educación y el Ministerio de Educación Nacional, cuenten con alertas tempranas sobre la población con mayor riesgo de deserción; cuenta con información del estudiante y su núcleo familiar con el fin de tomar decisiones que mejoren la permanencia escolar.

- No hay un debido direccionamiento de la correspondencia por parte de FOREST, especialmente en temas de atención inmediata por parte de la secretaria de Educación; situación que se debe mejorar con el fin de atender las tutelas dentro de los tiempos legales. En este mismo sentido, se deben definir los ejes temáticos dispuestos por el MEN y articularlos con el direccionamiento que realiza FOREST para evitar la congestión de peticiones en dependencias no competentes para dar la respectiva respuesta

❖ CONTROL Y EVALUACIÓN


- Se deben replantear las “Acciones a Seguir” y el “Seguimiento a la Implementación” en relación con la medición de los Indicadores uno (1) y tres (3) puesto que no coinciden, lo anterior se debe realizar para mejorar el análisis de datos y toma de decisiones según los resultados.
- Identificar los documentos Externos correspondientes al Proceso con el fin de codificarlos e incluirlos dentro del Listado Maestro de Documentos

❖ GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

- Considerar la implementación de manera virtual, de los trámites de matrícula o acreditación de profesionales de la salud, para disminuir el riesgo en la pérdida de documentos de propiedad del cliente.
- Considerar la realización del estudio para el mejoramiento de la infraestructura de la planta física de la Secretaria de Salud de Santander, con el fin de mejorar áreas de trabajo, áreas de archivos, y planta física segura.

❖ LABORATORIO DE SALUD.

- Ajustar, actualizar y documentar formatos utilizados en los diferentes procedimientos del laboratorio y en el manejo de base de datos, los cuales se encuentran pendientes de autorización y parametrización en el SIG.
- Revisar el proceso realizado entre acreditación, salud ambiental y el laboratorio Departamental de salud, para lograr el adecuado seguimiento en los planes de mejoramiento de los laboratorios auditados.

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	44 de 1

❖ PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

- Incrementar y hacer la correcta aplicación de las Tablas de Retención Documental –TRD- de los archivos físicos de algunas oficinas, específicamente, en el Formato Único del Inventario Documental I- Rótulos para cajas y/o carpetas -AP-AI-RG-174 y la Hoja de Control del Expediente - AP-AI-RG-121, con el fin de llevar un mejor control de la información documentada y asegurarse de que esté protegida adecuadamente contra la pérdida de la confidencialidad, el uso inadecuado o la pérdida de integridad.
- Incluir al Sistema Integrado de Gestión, el procedimiento de actividades relacionadas con la recolección de datos del SISBEN de los municipios del Departamento de Santander, la capacitación del manejo del aplicativo de la encuesta y asesoría en Estratificación. Procedimiento del Grupo de Planificación y Sistemas de Información Territorial.

❖ ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- Revisar el procedimiento existente y documentar un procedimiento adicional para la realización de la medición y seguimiento a la encuesta de atención al ciudadano dentro de la Dirección de atención al Ciudadano.
- Depuración de los forest de los funcionarios y/o contratistas no existentes en la actualidad, evitando materialización de los riesgos 2 y 5 del proceso.


❖ SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

- Revisar el contexto estratégico del proceso – DOFA de Sistema Integrados de Gestión, que permita su actualización de acuerdo a los criterios establecidos.
- Actualizar los contenidos del instructivo de comunicación y publicación del SIG en especial el numeral 2.2. de acuerdo a la estructura básica que se tiene publicada en los procesos.

❖ SIG - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

- Pedir la actualización del Reglamento Interno de la Gobernación de Santander que data del año 2011, en cuanto a los deberes de los Funcionario frente a los requerimientos del SG-SST para desarrollar las diferentes estrategias que los involucren por parte de la Oficina y la Dirección de Talento Humano.
- Se debe Parametrizar el Formato para el Registro de Exámenes de Ingreso, Periódicos y de Retiro y hacer el Procedimiento para subirlo a la Plataforma del Sistemas Integrados de Gestión y actualizar los Registros existentes en custodia.

❖ SIG - GESTIÓN AMBIENTAL.

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

Dentro del Plan de Emergencia del SGA, se indica que la cobertura del mismo es para las actividades desarrolladas en el Palacio Amarillo del Departamento de Santander, sin embargo, se realizan acciones en otras dependencias de la Gobernación, fuera del espacio físico del Palacio Amarillo, como la Secretaría de Salud, la Secretaría de Agricultura o la Casa de Participación. Por tanto, se debe de actualizar es documento ES-SIG-PL-01.

10. EVALUACIÓN AUDITORES INTERNOS.

PROCESO	PREGUNTAS										PROMEDIO POR PROCESO
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Gestión Financiera	4,00	3,50	3,88	3,88	3,88	3,88	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90
Tecnologías de la Información y Comunicación	4,00	4,00	4,00	3,83	3,83	3,83	3,83	4,00	3,83	4,00	3,92
Admin Institucional - Gestión de Talento Humano	3,87	3,80	3,87	3,87	3,73	3,87	3,87	3,87	3,87	3,80	3,84
Admin Institucional - Control Disciplinario	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Admin Institucional - Fondo de Pensiones	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Admin Institucional - Gestión Documental	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Admin Institucional - Gestión de Recursos Físicos	3,86	3,86	3,86	3,86	3,86	3,86	3,29	3,86	3,86	3,86	3,80
Jurídica y Contratación	3,83	3,50	3,67	3,83	3,50	3,67	3,50	3,50	3,67	3,50	3,62
Seguridad y Convivencia - Secretaria del interior	3,33	3,78	3,56	3,89	3,78	3,78	3,78	3,44	3,56	3,78	3,67
Seguridad y Convivencia - Gestion de Riesgo	3,78	3,67	3,67	3,67	3,89	3,78	3,67	3,67	3,78	3,56	3,71


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

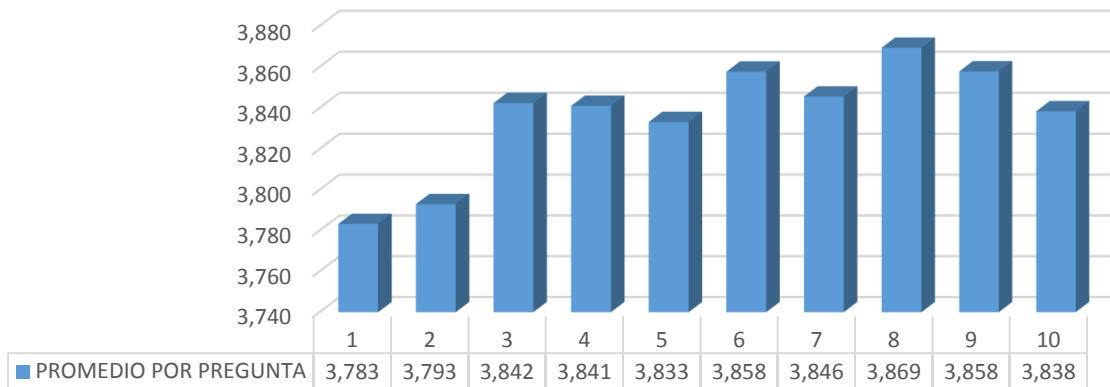
CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	46 de 1

D. S y C - Secretaría de Infraestructura	3,33	3,33	3,33	3,17	3,33	3,83	3,67	3,83	3,83	3,33	3,50
D. S y C - Secretaría de Cultura y turismo	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
D. S y C - Secretaría de Desarrollo	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
D. S y C - Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
D. S y C - Secretaría de Agricultura	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,95
Gestión Educativa	3,70	3,50	3,70	3,70	3,70	3,70	3,80	3,80	3,80	3,80	3,72
Control y Evaluación	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,72
Gestión en Salud y Seguridad Social	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,60
Laboratorio de Salud	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83
Planeación Estratégica	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71	4,00
Atención al Ciudadano	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,71
Sistemas Integrados de Gestión	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
SIG - Seguridad y Salud en el Trabajo	3,60	4,00	3,80	3,80	3,60	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
SIG - Gestión Ambiental	2,60	3,20	4,00	3,80	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,60	3,83
PROMEDIO POR PREGUNTA	3,783	3,79	3,84	3,84	3,83	3,85	3,84	3,869	3,85	3,83	

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

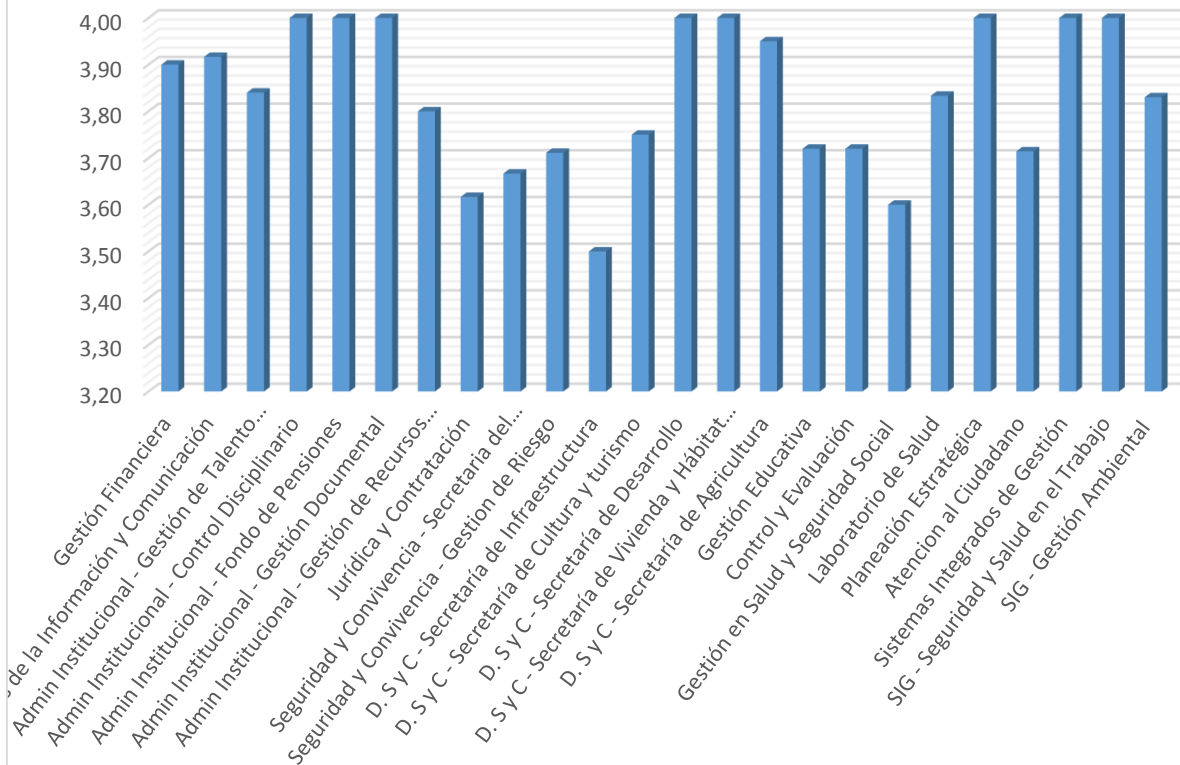
CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	0
FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
PÁGINA	47 de 1

PROMEDIO POR PREGUNTA



De la gráfica por pregunta de la evaluación de satisfacción de la Auditoría Interna se analiza, de acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los auditados se tiene 3.869, siendo este la más alta puntuación en la calificación general y se concluye que los encuestados están conformes en cuanto a la comunicación entre entrevistado y el auditado y con su capacidad de escucha con atención; sin embargo se observa que el resultado que presenta un índice bajo con una puntuación de 3.783, que indica si se Notificó y socializó el Plan de Auditoría oportunamente con el grupo auditado dentro del programa.


PROMEDIO POR PROCESO



De la gráfica por proceso de la evaluación de satisfacción de la auditoría interna se analiza que en el proceso de Administración institucional - control disciplinario, Fondo de pensiones, Gestión documental, Desarrollo, Vivienda y Hábitat Sustentable, Planeación Estratégica, Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistemas Integrados de Gestión, presentan un mayor promedio, obteniendo un puntaje de 4,0. Seguidamente se observa en que el Proceso de Infraestructura presenta un promedio de 3,5 siendo el más bajo


11. EVALUACIÓN CUANTITATIVA.

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

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	49 de 1

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

PERFIL DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GOBERNACION DE SANTANDER		
REQUISITOS GENERALES DEL SGC	RESULTADO	
	GRUPAL	TOTAL
1. Sistema de gestión de calidad.	8,63	
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.	8,67	
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	8,17	
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	8,30	
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	8,29	
a) Seguimiento y medición		
b) Auditoria interna		
c) Seguimiento y medición de los procesos		
d) Seguimiento y medición del producto y/o servicio		

	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	0
		FECHA DE MODIFICACIÓN	22/09/2016
		PÁGINA	50 de 1

e) Control del producto y/o servicio no conforme		
f) Análisis de datos		
g) Acción correctiva		
h) Acción preventiva		
TOTAL GENERAL		84,12

Una vez aplicada la metodología definida y reglamentada, el sistema integrado de Gestión de Calidad de la Gobernación logro una calificación para el nivel de eficacia de 84,12 puntos de 100, Resultado compuesto por las calificaciones de los criterios generales definidos; Se presentaron las siguientes calificaciones: 8,63 al Sistema de gestión de calidad, el siguiente criterio con 8,67 Responsabilidad de la alta dirección. El tercer criterio obteniendo un puntaje de 8,17 Gestión de los recursos donde fue evaluado lo referente a los recursos dispuestos para el sistema de gestión de calidad, el cuarto criterio Realización del producto o prestación del servicio logrando una calificación 8,30 este ítem relaciona la planeación para la prestación del servicio en términos de procedimientos, así como la interrelación del cliente y la gestión de compra, por ultimo criterio evaluado Medición análisis y mejora logrando un 8,29.

Se puede concluir y según la matriz de evaluación establecida el sistema de gestión de calidad se encuentra en un nivel de EFICAZ Y EN MEJORA.

12. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME

DIDIER ALBERTO TABERA AMADO
Gobernador de Santander

HECTOR JULIO FUENTES DURAN
Secretario de Planeación

BENJAMIN GUTIERREZ SANABRIA
Jefe oficina de Control Interno

Publicación en la internet

Presentado por:


MARTHA CECILIA OSORIO LOPEZ
Directora Sistemas Integrados de Gestión

Reviso: Gustavo Rodríguez Pedraza, Profesional Universitario
Consolido y Proyecto: John Freddy joya Echeverria.