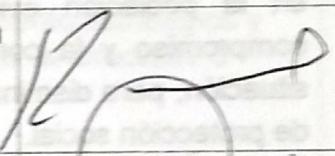
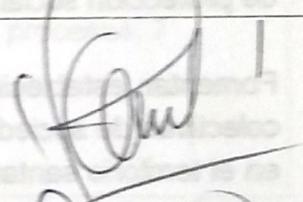
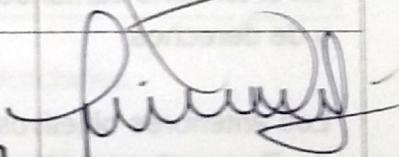
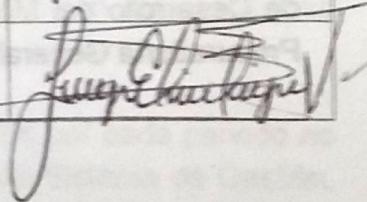


	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-REG-110
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	1 de 27

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN CONFORME A
 NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC OHSAS 18001:2007,
 NTC ISO 14001:2004**

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:	Noviembre 6 de 2015
HORA DE INICIO:	8:00 a.m.
HORA DE FINALIZACIÓN:	10:00 a.m.

PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
Richard Alfonso Aguilar Villa	Gobernador de Santander	Gobernación de Santander	
Ramiro Andrés Mora Herrera	Secretario de Planeación Representante de la Alta Dirección	Secretaría de Planeación	
Sandra Milena Ochoa Abaunza	Directora Sistema Integrado de Gestión	Secretaría de Planeación	
Jorge Eliécer Figueroa Vargas	Asesor	Strategika Ltda	

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	2 de 27

OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Revisar el Sistema Integrado de Gestión (Componentes Calidad, Seguridad y Ambiental), con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad, así como la evaluación de las oportunidades de la mejora continua y las necesidades de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Gobernación de Santander.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PLAN DE DESARROLLO, SANTANDER EN SERIO, EL GOBIERNO DE LA GENTE, 2012-2015

Promover acciones coordinadas para reducir significativamente la desigualdad y la pobreza en la población evidenciada por ciclo vital y enfoque diferencial, contemplando el compromiso y la corresponsabilidad de la familia y el Estado en la superación de su situación, para disminuir la vulnerabilidad e incentivar su inserción autónoma a mecanismos de protección social.

Fomentar establecimiento de lazos de unidad común para la concertación de apuestas colectivas de sociedad por sectores poblacionales; así como las condiciones del ser humano en el territorio santandereano, con criterios de calidad y pertinencia, con enfoques diferencial y de derechos.

Los anteriores objetivos buscan dar cumplimiento a las metas establecidas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los establecidos en la Directiva 001 de 2012, emanada por la Procuraduría General de la Nación.

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	3 de 26

De acuerdo al programa anual de auditorías para el año 2015 se dio cumplimiento al programa y se realizaron las auditorías relacionadas en el cuadro anterior, a continuación se detalla lo relacionado con la auditoría externa al Sistema de Gestión de Calidad y la auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión:

1.1 Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, bajo las normas NTC ISO 9001:2008; NTCGP 1000:2009:

Proceso	No Conformidades	Oportunidades de Mejora
Direccionamiento estratégico	0	Direccionamiento estratégico y revisión por la dirección: 3
Gestión en salud y seguridad	0	
Gestión Educativa	0	
Gestión de infraestructura	0	Todos los procesos: 7
Gestión de sistemas de información y comunicación	0	
Gestión de contratación	0	
Proceso de asesoría y asistencia técnica	0	

Como resultado de la auditoría externa no se identificaron no conformidades.

No obstante, se generaron 10 oportunidades de mejora, las cuales fueron revisadas y se consideraron pertinentes acoger 7 relacionadas a nivel general con los siguientes temas:

- Informe Revisión por la dirección
- Análisis de indicadores por periodo; aunque se tiene el análisis por cada periodo no es posible aún hacer la comparación, debido a la dinámica del Sistema de Gestión, anualmente se están haciendo revisión de indicadores y los respectivos ajustes de metas y rangos. Desde la dirección SIG se realiza asesoría constante para el reporte de los indicadores.
- Documentar acciones: Desde la dirección SIG se realiza el seguimiento y promueve la formulación de acciones, sin embargo para el próximo año se tiene programado realizar capacitación sobre acciones correctivas y de mejora.
- Producto no conforme: Se tiene programado realizar capacitación para en el mes de noviembre a los funcionarios de la Secretaría de Salud, así como la elaboración de

 República de Colombia Gobernación de Santander	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	4 de 26

posible PNC, este año se realizó la revisión y ajuste del formato PNC y procedimiento.

- Informe consolidado de auditoría.
- En referencia a definir los plazos para la entrega de planes de acción de las no conformidades detectadas se tiene planeado para el próximo año reglamentar a través de un acuerdo lo relacionado con la operatividad del Sistema de Gestión.

1.2 Auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión, bajo las normas NTC ISO 9001:2008; NTCGP 1000:2009; NTC ISO 14001:2004; NTC OHSAS 18001:2007:

HALLAZGOS AUDITORÍA INTERNA			
No.	PROCESO	NC	O.M
1	Gestión Financiera	0	4
2	Tecnologías de la información y comunicación	1	3
3	Administración Institucional	10	23
4	Seguridad y Convivencia	1	7
5	Desarrollo Sostenible y Competitivo	2	4
6	Jurídica y Contratación	0	4
7	Control y Evaluación	0	4
8	Salud y Seguridad Social	1	3
9	Planificación Estratégica	0	2
10	Atención al ciudadano	1	4
11	Gestión Educativa	0	3
12	Sistemas Integrados de Gestión	3	9
TOTALES		19	70

De acuerdo a los hallazgos detectados en la auditoría interna, se envió a cada proceso el respectivo informe para registrar las acciones correctivas y oportunidades de mejora que consideren pertinente.

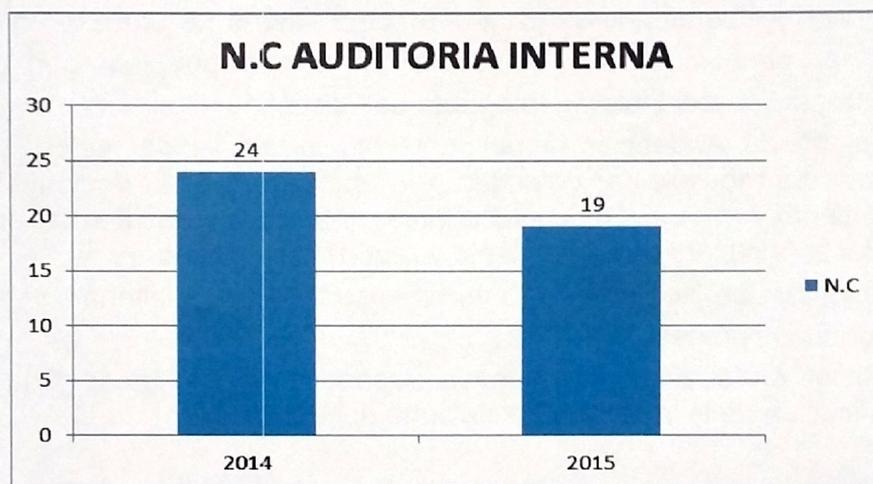
Es importante resaltar que el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander se encuentra en un periodo de transición, adaptación y adecuación, de acuerdo con los cambios requeridos para la implementación del componente de Seguridad y Salud en el Trabajo y componente Ambiental.

Se evidenció la participación activa de los funcionarios en el desarrollo de la auditoría interna, así como posteriormente en la formulación de acciones; permitiendo evidenciar la evolución del Sistema Integrado de Gestión.

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	5 de 26

En la comisión de empalme a la nueva administración se ha presentado el estado del Sistema de Gestión y las respectivas recomendaciones para continuar con el mantenimiento.

Se evidencia el mejoramiento del Sistema de Gestión, en el año 2014 se presentaron en la auditoría interna 24 No conformidades en el Sistema de Gestión de Calidad, para este año se presentaron 19 No conformidades en el Sistema Integrado de Gestión, se evidencia una disminución de 5 No conformidades, es importante resaltar que para el año 2015 se incluyó el componente Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.



1.2.1 Fortalezas

- La asignación de presupuesto para la compra de puntos ecológicos, campaña de comunicación, entre otras actividades que surgieron de la implementación del proyecto.
- El compromiso en la planeación, implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión, asumidos por el señor Gobernador, representante de la Alta Dirección, Secretarios de Despacho, la Directora del Sistema de Gestión Integrado, Coordinación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Coordinación de Recursos Físicos y sus equipos de trabajo.
- El compromiso de los funcionarios con el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y cultura de mejoramiento.
- La migración del Sistema de Gestión de Calidad bajo un modelo de 17 procesos a un nuevo modelo d 12 procesos.
- La disposición de una aplicación TIC, llamada intranet, para la disposición para la información y comunicación y consulta de los Sistemas Integrados de Gestión.

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	6 de 26

- La participación activa de los funcionarios en las capacitaciones del Sistema Integrado de Gestión.
- La gestión y ubicación de los puntos ecológicos.
- El seguimiento y control al Plan de Desarrollo y planes de acción.
- La disposición de varias herramientas informáticas que facilitan el desarrollo de las actividades y seguimiento, tales como Guane, Sistema Forest, Intranet y Litis Data.

1.2.2 Debilidades

- Fortalecer la participación de los Secretarios de despacho, Jefes de oficinas, Directores y Coordinadores de grupo como líderes de proceso en la atención de la auditoría para continuar evidenciando el compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- Con el fin de evidenciar formalmente las iniciativas de mejora y los ajustes del Sistema, se requiere dar celeridad a la aprobación de la documentación pendiente, seguimiento y evaluación de indicadores y publicación de información en la intranet.
- Fortalecer la cultura de seguimiento y reporte de indicadores.
- Documentar las acciones de mejora resultado de auditorías y las detectadas al interior de los procesos.
- Fortalecer en el personal de cada dependencia, el ingreso a la intranet para la identificación de la información relevante del Proceso.

2. Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS			ACCIONES PREVENTIVAS		ACCIONES DE MEJORA	
	Abiertas 2014	Abiertas	Cerradas	Abiertas	Cerradas	Abiertas	Cerradas
Gestión Financiera	0	0	0	0	0	2	1
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0	0	1	1
Administración Institucional	0	15	3	0	0	7	1
Seguridad y Convivencia	0	1	0	0	0	1	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo	0	2	0	0	0	2	1
Jurídica y Contratación	1	0	0	0	0	1	1

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	7 de 26

PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS			ACCIONES PREVENTIVAS		ACCIONES DE MEJORA	
Control y Evaluación	0	0	0	0	0	1	0
Salud y Seguridad Social	3	1	1	0	0	3	3
Planificación Estratégica	2	0	0	0	0	1	0
Atención al Ciudadano	0	1	0	0	0	2	1
Gestión Educativa	1	0	0	0	0	3	2
Sistemas Integrados de Gestión	0	3	2	3	3	2	0
TOTAL	7	23	7	3	3	26	11

Se ha realizado seguimiento desde la Dirección de Sistemas Integrados, se ha evidenciado avance parcial en el cierre de las acciones del año 2014. Se debe continuar promoviendo la identificación y gestión oportuna de las acciones de mejoramiento a partir de los hallazgos de auditorías tanto internas como externas, así como el cierre efectivo de las acciones formuladas en cada proceso.

Vale la pena resaltar que el cierre de las acciones relacionadas con la auditoría interna del año 2015 se vio afectado por el cambio de administración y el periodo de empalme hacía los nuevos funcionarios, por lo tanto se consideró pertinente plantear algunas fechas para cerrar las acciones el próximo año.

3. Evaluación de cumplimiento de los Requisitos Legales aplicables y otros suscritos por la Entidad.

Se construyó el procedimiento para la identificación y evaluación de requisitos legales y otros aplicables en seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente; donde se define la metodología para identificar, acceder, actualizar, evaluar y comunicar los requisitos legales suscritos por la Entidad aplicable a sus actividades, instalaciones, productos y servicios prestados, y otros en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

Dicha identificación y evaluación se evidencia en la matriz de identificación y evaluación de requisitos legales y otros en seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente. De la evaluación se obtuvieron los siguientes resultados de cumplimiento de los requisitos aplicables a la Gobernación de Santander:

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	8 de 26

Totalidad de Requisitos	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Requisitos legales (Procesos y Servicios)	111	0
Requisitos en Seguridad y Salud en el Trabajo	136	0
Requisito en Gestión Ambiental	56	1
TOTAL	303	1

Se evidencia el incumplimiento parcial de un requisito, relacionado con la disposición de residuos, a la fecha se está realizando la gestión para aprobación y compra de los puntos ecológicos para oficinas, cuarto de aseo y pasillos, se estima que para finales de noviembre se realizará la entrega a los funcionarios.

Sin embargo el incumplimiento de este requisito no pone en riesgo a las personas ni a la organización.

Además de la matriz de requisitos legales, cada proceso tiene asociado algunos requisitos que se encuentran publicados en el normograma.

4. Resultados de la Comunicación, Participación y Consulta.

La Gobernación de Santander en el Manual de Comunicaciones AP-TIC-MA-01 tiene definida la matriz de comunicaciones a nivel interno y externo, allí está integrado las políticas, lineamientos, procedimientos, actuaciones y acciones comunicativas a seguir por los servidores públicos en todos los niveles de la Administración Departamental. Está dirigido a los habitantes del departamento, funcionarios de carrera administrativa de la Gobernación, servidores públicos, contratistas y proveedores, al igual que a los organismos de control, los medios de comunicación y otras fuentes interesadas.

Además del documento anterior, se tiene el instructivo de comunicaciones y publicaciones del Sistema Integrado de Gestión ES-SIG-IN-01, estas comunicaciones están orientadas al fortalecimiento del sentido de pertenencia y las relaciones de diálogo, interacción y al incremento de la participación entre los servidores públicos, para el flujo de la información y la gestión del Sistema Integrado.

Para la implementación del proyecto de implementación del Sistema Integrado de Gestión, se elaboró una estrategia de comunicación:

- Capacitaciones
- Sensibilización por oficinas
- Disposición de habladores
- Concurso "Ponle el nombre a la Hormiga"

 República de Colombia Gobernación de Santander	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	9 de 26

Otro mecanismo de participación es:

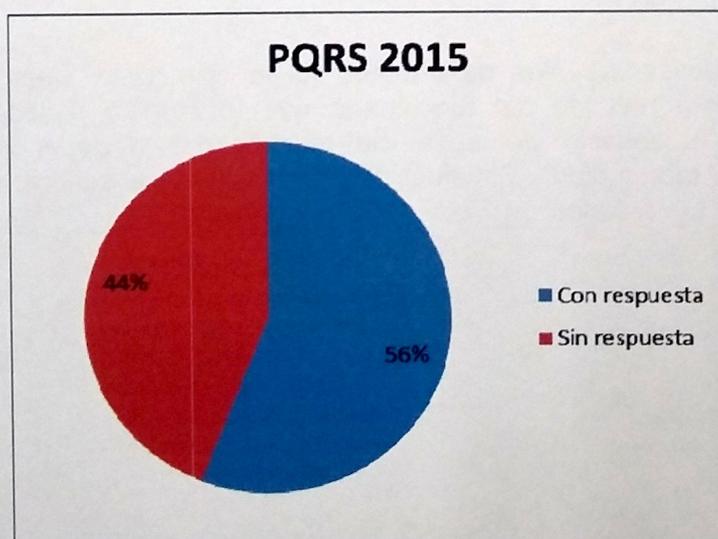
Reuniones de Comité de Convivencia: El 9 de diciembre de 2013 se eligieron los representantes, quienes se reúnen trimestralmente, allí se mantienen los canales abiertos de participación a los trabajadores para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Reuniones de Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: Cuyos integrantes se reúnen mensualmente, allí se mantienen canales abiertos de participación a los trabajadores para promover actividades que procuren y mantengan la salud en todos los niveles de la Gobernación de Santander, buscar acuerdos y cumplimiento de los programas, en función del logro de metas y objetivos concretos, promoviendo prácticas saludables y hábitos seguros.

5. Retroalimentación con el cliente y/o partes interesadas: Peticiones, Quejas y Reclamos.

El proceso Atención al Ciudadano reporta para el año 2015 radicadas 2229 PQRs, de acuerdo a la siguiente distribución:

AÑO	RADICADAS	RESUELTAS	SIN RESPUESTA
2014	3467	1977	1285
2015	2229	1064	832



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	10 de 26

Gráficamente se observa que el 56% de las PQRs obtuvieron respuesta y el 44% están sin respuesta; sin embargo se resalta que para el año 2015 ha disminuido la cantidad de PQRs radicadas en 1.238 menos que el año anterior.

El proceso Atención al ciudadano está permanentemente recomendando a las diferentes dependencias la importancia de la respuesta oportuna, así como el análisis de datos reportados y la implementación de acciones de mejora.

Buzón de Sugerencias

Existen los buzones ubicados a la entrada de cada una de las Secretarías de la Entidad, así como desde la página web de la institución, estos son administrados por cada dependencia y la información es consolidada en el proceso Atención al Ciudadano.

6. Satisfacción del Usuario.

Número Total de Encuestas Realizadas durante el año: 2015

Análisis de la Satisfacción del Cliente

De acuerdo al balance realizado durante los tres trimestres del año 2015 a corte de Septiembre se reporta un total de 4675 encuestas de satisfacción al cliente aplicadas por las diferentes dependencias (Despacho del Gobernador, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Control Interno, Secretaría de Interior, Secretaría de Educación, Secretaría Hacienda, Secretaría de Transporte, Secretaría de Agricultura, Secretaría de Salud, Secretaría General, Secretaría de Planeación, Secretaría de Desarrollo, SETIC, Secretaría de Cultura, Secretaría de Vivienda).

La metodología aplicada evalúa los atributos del servicio como: Tiempo de espera antes de ser atendido; Trato recibido del funcionario que lo atendió; Calidad de la información suministrada en el servicio y/o asistencia recibida por la dependencia; Estado de los espacios en que fue atendido y Satisfacción General frente al servicio recibido, de lo cual se generan informes trimestrales.

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	11 de 26

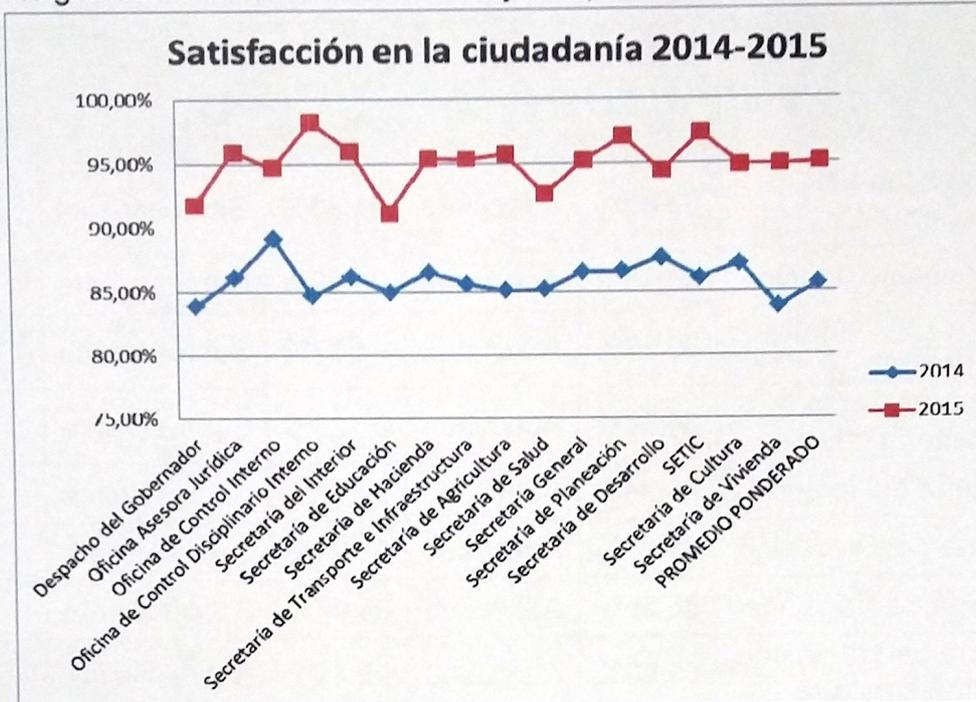
DEPENDENCIA	Nivel de Satisfacción				Variación
	2014 7620 encuestas		2015 4675 encuestas		
Despacho del Gobernador	83,93%	Adecuado	91,85%	Sobresaliente	7,92%
Oficina Asesora Jurídica	86,15%	Adecuado	95,98%	Sobresaliente	9,83%
Oficina de Control Interno	89,17%	Adecuado	94,77%	Sobresaliente	5,60%
Oficina de Control Disciplinario Interno	84,74%	Adecuado	98,28%	Sobresaliente	13,54%
Secretaría del Interior	86,24%	Adecuado	96,08%	Sobresaliente	9,84%
Secretaría de Educación	85,03%	Adecuado	91,24%	Sobresaliente	6,21%
Secretaría de Hacienda	86,55%	Adecuado	95,47%	Sobresaliente	8,92%
Secretaría de Transporte e Infraestructura	85,62%	Adecuado	95,41%	Sobresaliente	9,79%
Secretaría de Agricultura	85,12%	Adecuado	95,78%	Sobresaliente	10,66%
Secretaría de Salud	85,21%	Adecuado	92,66%	Sobresaliente	7,45%
Secretaría General	86,56%	Adecuado	95,27%	Sobresaliente	8,71%
Secretaría de Planeación	86,60%	Adecuado	97,12%	Sobresaliente	10,52%
Secretaría de Desarrollo	87,67%	Adecuado	94,47%	Sobresaliente	6,80%
SETIC	86,12%	Adecuado	97,36%	Sobresaliente	11,24%
Secretaría de Cultura	87,19%	Adecuado	94,88%	Sobresaliente	7,69%
Secretaría de Vivienda	83,79%	Adecuado	94,92%	Sobresaliente	11,13%
PROMEDIO PONDERADO	85,61%	Adecuado	95,10%	Sobresaliente	9,49%

El Nivel de percepción de la satisfacción en el servicio para la Gobernación de Santander para el año 2015 en promedio fue de: 95.10%, el cual representa una valoración Sobresaliente, dentro de los rangos de evaluación definidos en la metodología.

Nivel de Satisfacción: Menor a 70% Deficiente; entre 70% y 79,99% Aceptable; entre 80% y 89,99% Adecuado; 90% y mayor, Sobresaliente.

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	12 de 26

En el siguiente grafico se observa la tendencia y comparativo entre los años 2014 y 2015.



Se evidencia el aumento en la satisfacción de la ciudadanía con una variación del 9,49% con una valoración de Sobresaliente.

7. Desempeño de los Procesos y conformidad del producto y/o servicio.

a) Indicadores de Gestión de cada Proceso

Con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, así como la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema; cada proceso dispone de indicadores con sus respectivas metas, responsables y frecuencias de medición. El siguiente grafico muestra de manera general el comportamiento de la medición de los indicadores de los procesos a corte del mes de Septiembre del presente año.

 República de Colombia Gobernación de Santander	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	13 de 26

TIPOLOGIA	Valoración (No. de mediciones)	
	Satisfactorio	207
Aceptable	82	20%
Critico	46	11%
No Presentó Medición	77	19%

De los 112 indicadores definidos para el Sistema de Gestión el 50% de los indicadores presentan una medición en nivel satisfactorio, el 20% un nivel aceptable, el 11% un nivel crítico en el cumplimiento de las metas propuestas y el 19% restante equivale a 77 indicadores que no presentan medición, principalmente se debe porque la frecuencia de medición no se ha finalizado.

Se están tomando las medidas correctivas y preventivas para continuar con el fortalecimiento de la cultura de seguimiento, medición y reporte.

Se realiza constantemente asesoría desde la Dirección del Sistema Integrado de Gestión para el reporte oportuno de los resultados, este año se ajustaron los rangos de algunos indicadores; se plantea el próximo año realizar capacitación en Indicadores.

Así mismo algunos procesos están realizando acciones de mejora para fortalecer el análisis de datos y reporte de situaciones que impiden dar reporte oportuno.

b) Productos / Servicios No Conformes

Durante al año 2015 se presentaron:

PROCESO	PNC
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1

Este PNC corresponde a la respuesta oportuna de las PQRS que debe realizar la Secretaría de Salud a los ciudadanos, para la cual se formuló una acción de mejora.

Se tiene programado para el mes de noviembre realizar inicialmente capacitación a la Secretaría de Salud, así como la definición de posibles productos no conformes y para el próximo año continuar con otros procesos.

 República de Colombia Gobernación de Santander	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	14 de 26

8. Grado de cumplimiento de los Objetivos, Metas e Indicadores de los Sistemas Integrados de Gestión.

OBJETIVO SIG	INDICADOR	FORMULA	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
1. Desarrollar las competencias de los servidores públicos de la Administración Departamental, orientados en la prestación de servicios de calidad y la satisfacción de los ciudadanos.	Eficacia de las capacitaciones	(Número de ejes del PIC desarrollados / Número de ejes del PIC programados) * 100	100%	80%	El reporte del indicador va hasta septiembre, se tiene proyectado cumplir la meta en el siguiente trimestre.
	Evaluación de Desempeño	Promedio resultado de la calificación de las evaluaciones de desempeño	90%	97%	Debido a que el reporte es anual, para la medición de la efectividad se tomará el dato del año 2014
	Satisfacción al Ciudadano	Promedio del resultado de la calificación del cuestionario de satisfacción al cliente	3,5	3,8	El reporte del indicador va a corte del mes de Septiembre.
2. Evaluar la implementación y madurez del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander mediante procedimientos y mecanismos de seguimiento y mediciones eficaces y efectivas, que generen información de valor para la toma de decisiones que promuevan el fortalecimiento institucional y la gobernabilidad.	Seguimiento a acciones generadas a partir de hallazgos en auditorías	(Acciones realizadas / Acciones formuladas por no conformidades generadas en auditoría)*100	100%	86%	Se plantea realizar seguimiento a las acciones generadas el último día de cada mes. Es importante resaltar que en este último trimestre se presentaron actividades que generaron impacto en el seguimiento y avance de las acciones, tales como auditoría interna, auditoría externa, elecciones, empalme con el nuevo personal, ajustes al nuevo modelo de procesos,

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	15 de 26

OBJETIVO SIG	INDICADOR	FORMULA	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
					implementación del componente en Seguridad y Salud en el Trabajo y componente Ambiental.
	Eficacia del SIG	$\frac{\sum [\text{Valor alcanzado por el indicador} * 100 / \text{Valor Meta del indicador}]}{N}$ Donde N: Es el número total de indicadores de los objetivos del SIG.	100%	85%	
3. Empoderar la cultura del mejoramiento continuo de los servidores públicos en el marco del Sistema Integrado de Gestión, enfocando la Gobernación de Santander como una Entidad pública moderna, fundamentada en los modelos de gestión y operación de procesos, prevención de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, control y reducción de impactos ambientales, que permitan aplicar los principios de	Índice de Frecuencia de AT	Número Total de AT * K / Número HHT k=240.000	19	3,14	El reporte del indicador va a corte del mes de Junio.
	Índice de Severidad de AT	Número días perdidos y cargados por AT * K / Número HHT k=240,000	70	14	El reporte del indicador va a corte del mes de Junio.
	Índice de Lesiones Incapacitantes de Accidente de Trabajo (ILI)	IF AT * IS AT / 1000	0,04	0,04	El reporte del indicador va a corte del mes de Junio.
	Proporción de Incidencia General de Enfermedad Laboral	Número casos nuevos de EL reconocido periodo / Número promedio de trabajadores periodo * 1000	2	1,88	El reporte del indicador va a corte del mes de Junio.
	Consumo de Papel	(Consumo del periodo anterior en resmas - consumo periodo actual en resmas) * 100 / (consumo	<5%	21,49%	Se presentó un incremento en el consumo de papel a corte del mes de junio de 2015, sin embargo a partir del segundo

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	16 de 26

OBJETIVO SIG	INDICADOR	FORMULA	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
la Administración Pública.		período anterior en resmas)			semestre de este año se está promoviendo la disminución y buen uso del papel; por lo tanto el próximo año se revisará la meta definida. Ya que el indicador se calcula con los datos del año anterior.
	Consumo de agua	(Consumo del período anterior en m3 - consumo periodo actual en m3) *100 / (consumo período anterior)	<5%	1,9%	Se evidencia disminución en el consumo de agua del 1,90% en el primer semestre del año.
	Consumo de Energía	(Consumo del período anterior en KW - consumo periodo actual en KW) *100 / (consumo período anterior)	<5%	1,78%	Se evidencia un incremento en el consumo de energía del 1,78% a corte del mes de septiembre; se debe seguir fortaleciendo la disminución en el consumo de energía.
	Generación de Residuos	# Kg. De Residuos dispuestos * 100 / # Kg. Total de Residuos generados	90%	-	No se pudo realizar medición de este indicador, a partir del mes de noviembre se está entregando los puntos ecológicos y recipientes para a partir del próximo mes realizar la medición, ya que esto implica capacitar al personal para realizar la medición.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	17 de 26

OBJETIVO SIG	INDICADOR	FORMULA	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
4. Evaluar el cumplimiento de la legislación vigente aplicable a la Entidad y requisitos de otra índole del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio ambiente.	Cumplimiento de Requisitos Legales	(Número de los requisitos aplicables cumplidos / Número de requisitos legales totales aplicables)*100	95%	99.7%	Se reporta cumplimiento del indicador a corte de Octubre de 2015.

Teniendo en cuenta que estamos en la primera fase de medición, aunque se observa un 85% de eficacia del Sistema Integrado de Gestión, lo que corresponde al rango Aceptable, se debe seguir fortaleciendo la cultura de formulación de acciones, seguimiento y reporte de indicadores, los cuales permitirán detectar la raíz de las causas que conllevan al incumplimiento de los resultados y mejoramiento de los procesos.

Se recomienda revisar el próximo año, las metas definidas de acuerdo al comportamiento evidenciado este año para validar la meta, ya que para algunos indicadores se está definiendo la línea base.

9. Análisis estadístico de la accidentalidad, enfermedad de origen laboral y ausentismo laboral.

Accidentes de Trabajo:

El número de accidentes de trabajo ocurridos en la Gobernación de Santander durante un lapso de tiempo. A noviembre del presente año se han presentado 91 accidentes de trabajo leve. La mayoría de los accidentes ocurridos en la Gobernación obedecen a caídas y contusiones leves.

Enfermedad Laboral:

A corte del mes de noviembre del 2015 se generaron solo 5 casos de enfermedad laboral y antiguos se presentaron 17 casos del 2014. La mayoría de las enfermedades laboral está dada por mononeuropatías de miembro superior.

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	18 de 26

Ausentismo Laboral:

A corte de noviembre del presente año se presentaron 482 días de incapacidad laboral por causa de salud. La gran mayoría de las incapacidades están dadas por patologías de tipo crónico representadas en su mayoría por tumores y cáncer 24% y por insuficiencia renal terminal 12%. Es de resaltar que existe un alto número de días por licencias de maternidad equivalentes al 29%.

Periodo	Accidentes de Trabajo	Enfermedad Laboral	Ausentismo Laboral
2015	91	5	482

10. Estado de las investigaciones de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Periodo	Número de Incidentes	Número de Accidentes
2015	0	91

Del total de accidentes presentados en el año: 52 Accidentes de Trabajo se encuentran en estado "Investigados", 5 en estado "En proceso" y 34 en estado "Por investigar".

A nivel general los accidentes de trabajo evidenciados, han sido por caídas y contusiones leves, para los cuales han realizado capacitaciones en autocuidado, identificación de riesgos, accidentes de trabajo, lecciones aprendidas, adecuaciones para mejorar las condiciones del lugar de trabajo (cambio de silla, reemplazo de antideslizantes, entre otros) y entrega de EPP, según corresponda.

No se reportan incidentes de trabajo para el año 2015.

11. Efectividad de los Programas de Gestión y Programas de Rehabilitación de la salud de los trabajadores.

Actualmente la Gobernación tiene los siguientes programas, donde cada uno tiene definida una ficha del programa, para diligenciar las actividades, realizar el respectivo seguimiento y reporte.

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	19 de 26

Durante el mes de Julio y Agosto se realizaron capacitaciones para fortalecer en los funcionarios el conocimiento de dichos programas, así como en el mes de septiembre se realizaron jornadas de sensibilización en las oficinas, dando a conocer los programas, y política del Sistema Integrado de Gestión, se realizó entrega de stickers promoviendo la seguridad y salud, así como la contribución con el medio ambiente.

Actualmente la Gobernación se encuentra en un periodo de transición, adaptación y adecuación hacia la implementación de los componentes de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental, por lo tanto se debe seguir fortaleciendo sobre los siguientes programas:

11.1 Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- PVE RIESGO PSICOSOCIAL
- PVE RIESGO OSTEOMUSCULAR
- CONSERVACIÓN VISUAL
- RIESGO CARDIOVASCULAR
- TRABAJO EN ALTURAS
- SEGURIDAD VIAL

Se reporta un cumplimiento de las actividades para el cumplimiento de los programas del 51,43% a corte del mes de Junio, se espera en el reporte del mes de diciembre completar las actividades para ejecutar el 100%. Sin embargo es importante resaltar que para este año no se están realizando actividades en el programa de Trabajo en Alturas, se emitió circular interna donde no se pueden efectuar actividades que impliquen Trabajo en Alturas hasta nueva comunicación, el próximo año se revisará a partir de qué fecha se iniciará con la implementación de este programa.

11.2 Programas de Gestión Ambiental

- GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS
- USO EFICIENTE DEL AGUA
- USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA
- USO EFICIENTE DEL PAPEL

Se reporta un cumplimiento de las actividades programadas para el primer semestre del año del 100%. Se tiene programado para el mes de noviembre la distribución, entrega y capacitación en el programa "Gestión de Residuos Sólidos", así como la ubicación de los puntos ecológicos en las instalaciones de la Gobernación de Santander.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	20 de 26

12. Estado de las Acciones propuestas de revisiones previas efectuadas por la Dirección.

PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO	OBSERV.
Realizar las acciones de mejoras a las no conformidades de los diferentes procesos identificados en los procedimientos de auditoria interna.	Secretarios de despacho y Jefes de Oficina.	Enero de 2015	CERRADO	CUMPLIDO
Revisar, ajustar la política, los objetivos de calidad y el alcance del Sistema de gestión de calidad enfocándolo al Sistema de Gestión de Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente	Gobernador, Representante de la alta dirección, Secretarios de despacho y Jefes de Oficina	Junio de 2015	CERRADO	CUMPLIDO
Revisar y actualizar la cadena de valor, modelo de operación por procesos	Representante de la alta dirección, Secretarios de despacho y Jefes de Oficina	Junio de 2015	CERRADO	CUMPLIDO
Establecer el plan de trabajo para la implementación de la NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO 14001:2004	Director Técnico SIG	Febrero 2015	CERRADO	CUMPLIDO
Capacitar a los funcionarios en la NTC OHSAS 18001 y NTC ISO 14001:2004	Director Técnico SIG	Junio de 2015	CERRADO	CUMPLIDO

13. Cambios que podrían afectar los Sistemas Integrados de Gestión.

- Nueva legislación.
- Actualización de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015.
- Cambio de la OHSAS 18001:2007 a ISO 45001:2016
- Cambio del Gobierno Departamental.
- Personal nuevo sin conocimiento sobre SIG.
- Seguir fortaleciendo la nueva estructura de procesos.
- Desarrollo del Sistema de Información del SIG.
- Plan de Desarrollo.

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	21 de 26

14. Recomendaciones para la Mejora.

Se plantean las siguientes acciones para fortalecer el Sistema Integrado de Gestión:

- Fortalecer la cultura de reporte y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora pendientes.
- Capacitar a los funcionarios en: Indicadores, Formulación de acciones, Producto No Conforme, Temas relacionados con el componente de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.
- Continuar con la revisión de documentos para la transición al Sistema Integrado de Gestión.
- Realizar plan de acción para la actualización de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC OHSAS 18001:2015.
- Fortalecer la revisión y actualización de la matriz de identificación y evaluación de requisitos legales y otros en seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.
- Inducción y re-inducción de los Sistemas Integrados de Gestión en todos los niveles.
- Asignar presupuesto oportunamente para el mantenimiento y mejora del Sistema.
- Aginar un programador para el Sistema Integrado de Gestión que permita gestionar y realizar mejoras para facilitar la comunicación y consulta.
- Mantener el liderazgo de la Ingeniera Ambiental para gestionar la operatividad de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.

15. Resultados de la gestión realizada sobre los Riesgos identificados y actualizados para la Entidad.

Este año se realizaron mesas de trabajo con cada proceso, para revisar que los riesgos identificados fueran realmente los que aplicarían, por lo tanto se realizó nuevamente la identificación, análisis y valoración en la mayoría de mapa de riesgo, en el mes de mayo se realizó capacitación para fortalecer la identificación, análisis y valoración de los riesgos.

La administración de riesgos en la Gobernación de Santander es evaluada anualmente por la oficina de control interno, la cual se fundamenta en la siguiente escala valoración.

Estados de Madurez de la Administración del Riesgo	Valoración	Características Claves
INCIPIENTE	0 – 25	No existe un enfoque formal de administración del riesgo
CONOCIDO	26 - 50	Existen esfuerzos aislados de administración del riesgo

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	22 de 26

DEFINIDO	51 – 75	La estrategia y políticas de administración del riesgo han sido definidas y comunicadas
ADMINISTRADO	76 – 85	El proceso de administración del riesgo está desarrollado y comunicado
OPTIMIZADO	86 – 100	La administración del riesgo y el control interno está completamente inmerso en las operaciones y procesos de la organización

Al realizar el respectivo seguimiento a los Riesgos identificados en cada uno de los Procesos de la Entidad se genera la siguiente evaluación a corte del 30 de Agosto se obtuvo la siguiente información:

PROCESO	No. RIESGOS DEFINIDOS	% ADMINISTRACION	VALORACION
Gestión para el Desarrollo	5	84%	Administrado
Jurídica	6	100%	Optimizado
Seguridad y Convivencia	3	97%	Optimizado
Sistemas Integrado de Gestión	3	87%	Optimizado
Tecnologías de la Información y Comunicación	6	90%	Optimizado
Planificación Estratégica	8	95%	Optimizado
Salud y Seguridad Social	11	73%	Definido
Gestión Financiera	10	85%	Administrado
Gestión de Infraestructura	4	84%	Administrado
Gestión Documental	2	68%	Definido
Recursos Físicos	3	90%	Optimizado
Gestión Talento Humano	4	85%	Administrado

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	23 de 26

PROCESO	No. RIESGOS DEFINIDOS	% ADMINISTRACION	VALORACION
Peticiones Quejas y Reclamos	3	98%	Optimizado
Gestión en Contratación	3	100%	Optimizado
Gestión Educativa	13	73%	Definido
Gestión Control y Evaluación	3	100%	Optimizado
Asesoría y Asistencia Técnica	2	80%	Administrado

Debido al estado de transición al nuevo modelo de procesos, el informe fue presentado en el modelo de procesos anterior.

Aunque cambió la estructura del modelo de procesos, se mantienen los mapas de riesgos por proceso de acuerdo a la estructura anterior, ya que el contexto estratégico se mantiene y no se consideró pertinente unificar los mapas de riesgo, se mantuvo la identificación, análisis y valoración.

La administración del riesgo a nivel institucional de la Gobernación de Santander, se logró evaluar en su totalidad, ya que todos los procesos presentaron su medición, lo cual permitió definir el estado de la Administración institucional del riesgo.

La Gobernación de Santander ha alcanzado un 88% en la Administración del riesgo administrativo y 89% en los de corrupción, ubicándose en el nivel de **Optimizado**, significando que el Proceso de Administración del Riesgo y el control interno, están ampliamente inmersos en las operaciones y procesos de la organización, garantizando una gestión administrativa más eficiente y eficaz.

16. Revisión de las Políticas establecidas por la Entidad.

Se actualizó la Política de Calidad a Política del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo los componentes requeridos por los requisitos de las normas NTC ISO 14001 y NTC OHSAS 18001.

Se define que la Política del no Consumo de Tabaco, Alcohol y Drogas y Política de Seguridad Vial son adecuadas a la Gobernación de Santander, por lo tanto se mantienen.

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	24 de 26

17. Resultados de la revisión por la dirección

De acuerdo a los resultados de la revisión por la dirección y como evidencia de la participación y compromiso de la alta dirección en el Sistema Integrado de Gestión se establece las siguientes acciones de mejoras con el respectivo responsable y fecha límite de ejecución.

PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS	PRESUPUESTO
Realizar el plan de trabajo para la actualización de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015.	Dirección SIG Coordinador Ambiental Asesor	Junio de 2016	Tiempo de los responsables y equipo de trabajo Computador Asesor	\$18.000.000
Realizar programa de capacitaciones y sensibilizaciones para continuar con el fortalecimiento de la implementación del componente Calidad, componente de Seguridad y Salud en el Trabajo y Componente Ambiental.	Dirección SIG Coordinador SST Coordinador Ambiental	Marzo el 2016	Tiempo de los responsables Salón de capacitación Computador Refrigerios Video beam Personal Docente Personal para realizar la sensibilizaciones Material de difusión.	\$30.000.000
Definir y consolidar los requerimientos para la selección y seguimiento a los contratistas en referencia a los requisitos en SST y Ambiental	Dirección SIG Coordinador SST Coordinador Ambiental Coordinador Recursos Físicos Jefe Jurídica y Contratación	Marzo de 2016	Tiempo del personal responsable.	No aplica
Seguimiento para el cierre efectivo de las acciones formuladas por los procesos	Dirección SIG Secretarios de despacho y Jefes de oficina	Marzo de 2016	Tiempo del personal responsable.	No aplica

 República de Colombia Gobernación de Santander	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	25 de 26

PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS	PRESUPUESTO
Fortalecer la identificación y cultura de reporte de Productos no Conforme	Dirección SIG Secretarios de despacho y Jefes de oficina	Mayo de 2016	Tiempo del personal responsable.	No aplica
Formación de auditores internos en la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015.	Dirección SIG	Agosto de 2016	Tiempo del personal responsable. Personal docente. Material a participantes.	\$14.000.000

CONCLUSIONES DE LA REVISION POR LA DIRECCION:

CONVENIENCIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

El Sistema Integrado de Gestión es conveniente para las necesidades de la Gobernación de Santander, así como para los grupos de interés a nivel interno y externo. Está enfocado a continuar fortaleciendo la integración del componente de Calidad, Componente Ambiental y Componente de Seguridad y Salud en el Trabajo, para dar cumplimiento a la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, así como la misión y visión de la organización.

ADECUACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

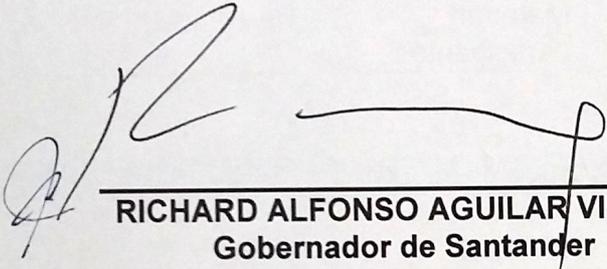
El Sistema Integrado de Gestión es adecuado en la medida que está en la capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los ciudadanos, legales y reglamentarios del servicio, así como los requisitos de las normas NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007, lo cual se reflejó en la auditoría externa, auditorías internas; de las cuales se han realizado las respectivas acciones correctivas, preventivas y de mejora.

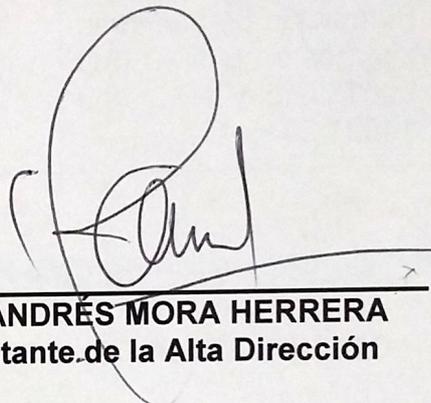
EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

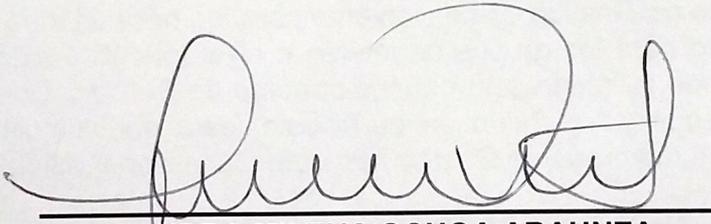
El Sistema Integrado de Gestión permite a la Entidad controlar la forma de operación de los procesos, la administración del riesgo y el direccionamiento estratégico, generando una gestión eficiente, eficaz y efectiva en la prestación de los servicios que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se reporta el cumplimiento del 100% de las actividades planeadas en la revisión por la dirección del año 2014. Se evidencia el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos donde se obtuvo un índice de satisfacción del 95,10% mejorando en el 9,49% respecto al año anterior.

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	26 de 26

Es importante continuar con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión en lo relacionado con toma de conciencia y empoderamiento del nivel directivo (Secretarios de despacho, Jefes de Oficina y Directores), así como la asignación oportuna de recursos financieros, personal programador para el SIG e Ingeniero Ambiental que gestione la operatividad de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.


RICHARD ALFONSO AGUILAR VILLA
 Gobernador de Santander


RAMIRO ANDRÉS MORA HERRERA
 Representante de la Alta Dirección


SANDRA MILENA OCHOA ABAUNZA
 Directora Sistemas Integrados de Gestión