	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	1 de 31

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


OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El objetivo de la Revisión por la Dirección es realizar un análisis del desempeño del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y las oportunidades para la mejora continua de la Gobernación de Santander.

FECHA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:	Noviembre 8 de 2016
HORA DE INICIO:	8 a.m
HORA DE FINALIZACIÓN:	10 a.m

PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
Didier Alberto Tavera Amado	Gobernador de Santander	Gobernación de Santander	
Sergio Isnardo Muñoz Villarreal	Secretario de Planeación Representante de la Alta Dirección	Secretaría de Planeación	
Martha Cecilia Osorio Lopez	Directora de Sistemas Integrados de Gestión	Dirección de sistemas Integrados de Gestión	

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	2 de 31

CRITERIOS A TENER EN CUENTA PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. Resultados de Auditorías Interna y Externa.

De acuerdo al Programa Anual de Auditoría en los años 2015 y 2016 éstas se ejecutaron tal y como estaban planificadas. A continuación se detallan los resultados de la Auditoría Externa de Certificación realizada por el ICONTEC y la Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión, realizada por los Auditores Internos de la Gobernación.

- 1.1 Auditoría Externa de Certificación al Sistema Integrado de Gestión, bajo las normas NTC ISO 9001:2008; NTCGP 1000:2009; NTC ISO 14001:2004; NTC OHSAS 18001:2007, llevada a cabo del 24 de noviembre al 4 de diciembre de 2015.

PROCESO	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Gestión Financiera	0	Direccionamiento Estratégico y Revisión por la Dirección: 16 Todos los Procesos: 7
Tecnologías de la Información y Comunicación	0	
Administración Institucional	3	
Seguridad y Convivencia	0	
Desarrollo Sostenible y Competitivo	0	
Jurídica y Contratación	0	
Control y Evaluación	1	
Salud y Seguridad Social	0	
Planificación Estratégica	0	
Atención al Ciudadano	0	
Gestión Educativa	0	
Sistemas Integrados de Gestión	12	
TOTAL	16	23

Como resultado de esta Auditoría Externa; se encontraron 16 No Conformidades: Al proceso Sistema Integrado de Gestión doce (12), de las cuales tres (3) son de la Norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2009; Tres (3) de la ISO 14001: 2004 y seis (6) OHSAS 18001:2007.

En el proceso Administración Institucional – Recursos Físicos se evidenciaron tres (3) No Conformidades y una (1) en el proceso Control y Evaluación.



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	3 de 31

Se identificaron veintitrés (23) Oportunidades de Mejora, las cuales se resumen en a los siguientes temas comunes:

Gestión Ambiental: Disposición de residuos sólidos, uso adecuado del papel, uso de TICS y capacitación (funcionarios, contratistas y visitantes).


Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Análisis de riesgos por cargos y no por áreas, asegurar el confort de los puestos de trabajo y profundizar en la prevención de "Edificio Enfermo".

Atención al Ciudadano: Mayor integración con el Sistema Integrado de Gestión, mejorar la interpretación y análisis de datos, concientización en el uso de la herramienta a través de la página WEB.

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 llevada a cabo del 29 de agosto al 8 de septiembre de 2016.

PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	7	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	4	0
SIG/SISTEMA GESTIÓN AMBIENTAL	7	15
SIG/SGA/SEGURIDAD EN EL TRABAJO	9	7
SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	7	3
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4	0
DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	24	13
GESTIÓN EDUCATIVA	24	5
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ T. H	8	0
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ G. D	7	8
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL/ R. F	4	4



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	4 de 31
JURÍDICA Y CONTRATACIÓN		15	1
GESTIÓN FINANCIERA		28	3
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		5	1
CONTROL Y EVALUACIÓN		3	0
TOTAL		163	63

Como resultado de esta Auditoría Interna realizada en la presente vigencia y llevada a cabo con la participación de 48 auditores funcionarios de planta de la Gobernación, se tienen los siguientes resultados:

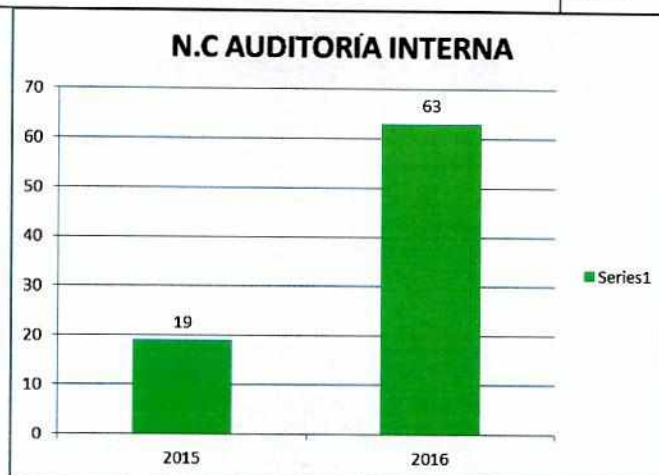
- Con base en los informes presentados por cada equipo auditor, se remitieron los hallazgos al responsable de cada proceso para que documentaran las acciones correctivas de las No Conformidades reportadas. Las Oportunidades de Mejora fueron reportadas en el informe de Auditoría entregado por el Auditor Líder de cada proceso, para su conocimiento y fines pertinentes.
- Al 8 de noviembre de las corrientes se encuentran documentadas las Acciones Correctivas por parte de los Responsables y recibidas en la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión para realizar el respectivo seguimiento a los Planes de Acción, propuestos por cada Proceso.
- Se destaca la participación activa de los funcionarios en el desarrollo de la Auditoría Interna, así como posteriormente en la formulación de acciones evidenciando la evolución del Sistema.

Se presentaron 63 No Conformidades en el Sistema Integrado de Gestión, evidenciándose un incremento significativo comparado con las 19 No Conformidades detectadas del año 2015. Incremento que se puede justificar porque la Auditoría Interna del año 2016, se realizó con los auditores internos de la entidad, los cuales llevaron a cabo una labor más detallada y con mayor cantidad de horas dedicadas a revisar cada Proceso, en comparación con el tiempo y profundidad de la Auditoría año 2015, que fue adelantada por un auditor externo.



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	5 de 31



1.2.1 Fortalezas

- Buena disposición de los auditados para atender la Auditoría y una actitud positiva al aceptar que se deben implementar acciones de mejora al proceso.
- Liderazgo en formulación del Plan de desarrollo y la disposición de instrumentos de planeación como Plan de Desarrollo, Plan Indicativo, Plan de Acción y POAI.
- La plataforma tecnológica FOREST, brinda soporte a los trámites de atención al ciudadano. Se tienen acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan de Acción de estrategia de Gobierno en Línea, Plan de Acción de Atención al Ciudadano recomendado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- Los aplicativos tecnológicos de los Sistemas de Información (SIMAT, HUMANO, GABO, CENTURIÓN, BANCO DE LA EXCELENCIA, FOMAG), suministrados por el Ministerio de Educación Nacional, que utiliza eficientemente la Secretaría de Educación, para la realización de sus actividades.
- El alto grado de apropiamiento que se presenta en el personal de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión y la capacitación y formación mediante diplomado con el ICONTEC a los 52 facilitadores del Sistema en la actualización de las normas que componen el SIG.



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	6 de 31

1.2.2 Debilidades

- La Gestión Documental debe ofrecer un acompañamiento a las Oficinas gestoras de la Entidad en la implementación de las tablas de retención documental y manejo de los archivos de gestión.
- Socializar los Programas correspondientes al Sistema de Gestión Ambiental (Programa de Gestión integral de Residuos Sólidos, Programa de Gestión para el Uso Eficiente de Energía, Programa de Gestión para el Uso Eficiente del Agua, Programa de Gestión para el Uso Eficiente del Papel).
- En pro de mitigar los riesgos de corrupción, reducir los trámites y mejorar la atención al ciudadano, todos los procesos que integran el SIG, deberán actualizar el Mapa de Riesgos, incluyendo los planes de mejoramiento para cada riesgo identificado y se deberá actualizar el Tablero de Indicadores, el cual contempla el estado y avance del cumplimiento de los mismos
- Asegurar los espacios y suministrar los elementos para la organización, custodia y conservación de los expedientes en los archivos de gestión de cada Secretaría, evitando el riesgo de deterioro y pérdida de documentos.
- Las instalaciones de la Secretaria de Educacion en el sótano de la Gobernación no presentan las condiciones ambientales y físicas adecuadas para el normal funcionamiento, debido a la humedad, falta de aire, inundaciones por aguas lluvias y aguas negras, acentuado con la proliferación de ácaros y roedores, deteriorando notablemente la salud de los empleados.

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

Se actualizaron las Matrices de Requisitos legales y otros aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, de acuerdo al procedimiento y la metodología para identificar, acceder, actualizar, evaluar y comunicar los requisitos legales suscritos por la Entidad, aplicables a sus actividades, instalaciones, productos y servicios prestados.



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	7 de 31

REQUISITOS	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Legales (Procesos y servicios)	111	0
Seguridad y salud en el trabajo	362	13
Gestion Ambiental	73	0

Se evidencia el incumplimiento de trece (13) requisitos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, en lo que tiene que ver con la ejecución del programa de Seguridad Vial.

ITEMS SIN CUMPLIMIENTO:

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- ✓ Programa de Seguridad Vial:
 - Vehículos con kit de carretera.
 - Inspección pre operacional de vehículos.
 - Mantenimiento preventivo de vehículos.
 - Documentación de conductores y vehículos (hoja de vida de cada vehículo con la documentación de cada conductor).
- ✓ Solicitud de certificado de aptitud psicofísica de guardas de seguridad.
- ✓ Señalización de toma corrientes (RETIE).
- ✓ Remplazo de mangueras y mantenimiento de motobomba.
- ✓ Programa preventivo de mantenimiento de máquinas y equipos.
- ✓ Estudios técnicos estructurales y de sismo resitencia en los edificios de propiedad de la Gobernación.

- ✓ El plazo para el cumplimiento del Programa de Seguridad Vial de acuerdo con lineamientos del Ministerio del Trabajo, fue aumentado hasta el 30 de junio de 2017.

3. 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



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	8 de 31

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.

Para la comunicación del Sistema Integrado de Gestión se dispone de la página www.santander.gov.co/intra el cual permite la consulta y utilización de los documentos del sistema.

La Gobernación cuenta dispone del aplicativo FOREST para recibir, distribuir y realizar seguimiento las comunicaciones remitidas por los ciudadanos y para dar respuesta oportuna a su PQRSD, las cuales pueden consultar a través de la página WEB de la Gobernación de Santander. Internamente se dispone de un sistema de sonido por medio del cual se comunica las actividades políticas, los programas y los proyectos a los funcionarios, contratistas y visitantes

El Comité de Convivencia conformado por representantes de la Alta Dirección y por representantes de los trabajadores elegidos por votación, se reúne trimestralmente. Se mantienen los canales abiertos de participación de los trabajadores para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo en la Entidad.


En el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPSST conformado por representantes de la Alta Dirección y por representantes de los Trabajadores elegidos por votación, se reúne mensualmente para promover actividades que mantengan y mejore la seguridad y salud en el trabajo, promoviendo prácticas saludables y hábitos seguros.

En la Comisión de Personal conformada por representantes de la Alta Dirección y por representantes de los trabajadores elegidos por votación se estudian y definen las solicitudes y reclamos de los funcionarios de carrera administrativa, así mismo se aprueba el Plan Institucional de Capacitación.

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

Como se manifestó anteriormente la Gobernación de Santander dispone de la herramienta tecnológica FOREST, que permite la radicación, digitalización, distribución y

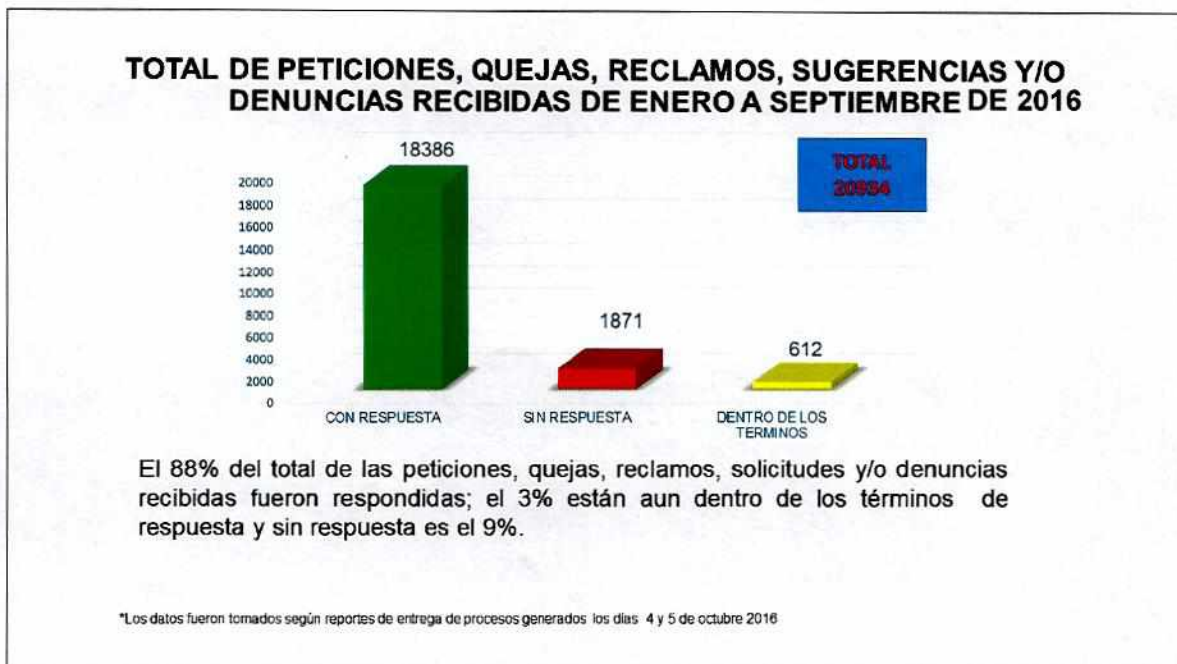


	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	9 de 31

seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias "PQRSD" lo cual facilita el cumplimiento de la normatividad vigente para la atención al ciudadano en la recepción de comunicaciones y permite la consolidación y articulación de la información recibida a través de los diferentes canales, correo electrónico, portal web e intranet, atención telefónica y la radicada físicamente en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Los ciudadanos pueden consultar el estado de sus PQRSD vía internet y telefónica, desde cualquier sitio únicamente con el número de radicado o número de proceso de su solicitud.

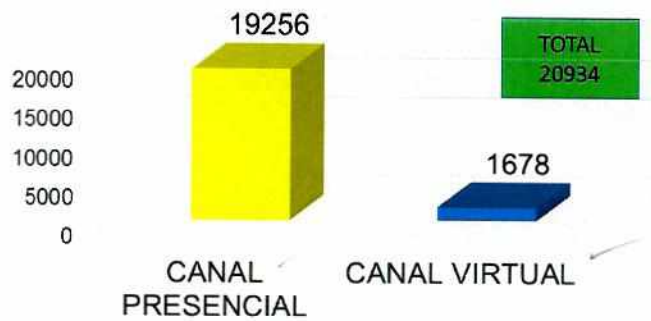
De acuerdo a lo establecido en el Decreto Departamental 138 del 28 de julio de 2016, la Dirección de Atención al Ciudadano presentó el siguiente informe sobre el comportamiento de la entidad frente al trámite realizado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias interpuestas por la ciudadanía:




INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	10 de 31

TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2016 PQRSD



EL 91% del total de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias fueron recibidas por el canal presencial, el 9% por el canal virtual.

*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 4 Y 5 de octubre 2016



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	11 de 31

COMPARATIVO TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS



Se evidencia la disminución de PQRSD sin respuesta en 11 puntos porcentuales en el periodo comprendido entre el primer trimestre del 2016 y el tercer trimestre del 2016, favoreciendo así la respuesta al ciudadano.

*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 4 y 5 de octubre 2016


TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR SECRETARIA

SECRETARIA	CON RESPUESTA	EN TRAMITE	SIN RESPUESTA	TOTAL	% EFICACIA
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	244	2	0	246	99,20%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	364	2	5	371	98,10%
SECRETARIA DE CULTURA	702	13	9	724	97,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	29	0	1	30	96,70%
SECRETARIA DE PLANEACION	374	8	8	390	95,90%
OFICINA JURIDICA	722	5	35	762	94,80%
SECRETARIA DE VIVIENDA	467	20	6	493	94,70%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	789	13	42	844	93,50%
SECRETARIA DEL INTERIOR	874	0	72	946	92,40%
SECRETARIA DE EDUCACION	987	65	22	1074	91,90%
SECRETARIA DE DESARROLLO	479	57	10	546	87,70%
SECRETARIA GENERAL	4726	182	517	5425	87,10%
SECRETARIA DE SALUD	2923	69	388	3380	86,50%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1445	78	203	1726	83,70%
SECRETARIA DE HACIENDA	2729	140	446	3315	82,30%
SECRETARIA DE LAS TIC	132	5	27	164	80,50%
SECRETARIA DE AGRICULTURA	400	18	80	498	80,30%
Total general	18386	677	1871	20934	87,8%

El indicador de Eficacia de 87,8% evidencia que la Gobernación esta en el nivel Satisfactorio, sin embargo se recomienda trabajar en las dependencias cuyo promedio esta por debajo del 85% .

- De enero a septiembre de 2016



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	12 de 31

Buzón de sugerencias:

Los buzones de sugerencias fueron adquiridos por la Gobernación, la instalación está pendiente de la actualización del manual respectivo y del formato de sugerencias para su implementación.

5. Satisfacción del ciudadano

La Dirección de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Santander tiene como función aplicar el Cuestionario de satisfacción al cliente a los diferentes usuarios, que acuden a esta institución, razón por la cual se define el número de encuestas aplicadas en cada Secretaría teniendo en cuenta el aforo de público en éstas. El cuestionario aplicado evalúa algunos de los atributos del servicio como: tiempo de espera antes de ser atendido, trato recibido del servidor que lo atendió, Calidad de la información suministrada por la dependencia, estado de las instalaciones en que fue atendido y Satisfacción General frente al servicio recibido.

Con corte al 30 de septiembre de 2016, se aplicaron 5.067 encuestas de satisfacción al ciudadano, en las dependencias de la Gobernación de Santander (Despacho del Gobernador, Oficina Jurídica, Oficina de Control Disciplinario, Oficina de Control Interno, Secretaría General, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría Planeación, Secretaría de Desarrollo, Secretaría Interior, Secretaría de Vivienda, Secretaría de las TIC, Secretaría Agricultura, Secretaría de Hacienda, Secretaría Infraestructura y Secretaría Cultura). Presentando los siguientes resultados:



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	13 de 31



Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Satisfacción	0	3,57	3,6	3,78	3,54	3,75	3,85	3,87	3,91

La calificación más baja es igual a 1 y la calificación mas alta es igual a 4.



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	14 de 31


SATISFACCION DEL CIUDADANO DURANTE EL 2016									
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	PROMEDIO MES
DESPACHO DEL GOBERNADOR	3,6	3,6	3,8	3,5	3,8	3,9	3,9	3,9	3,7
OFICINA JURIDICA	3,9	3,7	3,8	3,4	3,7	3,9	3,9	4,0	3,8
CONTROL INTERNO	3,4	3,8	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9
CONTROL DISCIPLINARIO	3,5	3,5	3,9	3,8	3,8	3,9	4,0	3,9	3,8
SECRETARÍA DE INTERIOR	3,7	3,6	3,9	3,3	3,7	3,9	3,9	3,9	3,7
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3,2	3,4	3,6	3,4	3,7	3,7	3,9	3,8	3,6
SECRETARÍA HACIENDA	3,7	3,7	3,9	3,2	3,8	3,9	3,7	3,8	3,7
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	3,6	3,6	3,8	3,4	3,8	3,8	3,9	3,8	3,7
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	3,6	3,8	3,8	3,4	3,8	3,8	3,9	4,0	3,8
SECRETARÍA DE SALUD	3,6	3,5	3,7	3,6	3,6	3,7	3,9	3,9	3,7
SECRETARÍA GENERAL	3,5	3,5	3,8	3,6	3,7	3,8	3,9	3,8	3,7
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3,7	3,7	3,8	3,5	3,6	3,8	3,7	3,9	3,7
SECRETARÍA DE DESARROLLO	3,5	3,6	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7
SETIC	3,5	3,5	3,7	3,7	3,8	3,8	4,0	4,0	3,7
SECRETARÍA DE CULTURA	3,6	3,9	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	4,0	3,8
SECRETARÍA DE VIVIENDA	3,6	3,3	3,7	3,4	3,8	3,9	3,9	3,9	3,7
TOTAL	3,6	3,6	3,8	3,5	3,8	3,8	3,9	3,9	3,7

En promedio la encuesta de satisfacción al ciudadano presenta una calificación de 3,7 consolidado los resultados de febrero 1 al septiembre 30 de 2016.



La grafica de satisfacción muestra una incremento mes a mes con excepcion al mes de mayo logrando una calificación de 3,9 en el mes de septiembre.

Handwritten signature

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	15 de 31

6. 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. La siguiente tabla muestra de manera general el comportamiento de la medición de los indicadores de los procesos con corte del mes de septiembre del presente año.

INDICADORES DE GESTION PÓR PROCESOS								
NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE INDICADOR			NÚMERO INDICADORES	MEDICIÓN INDICADORES**			
	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD		S	A	C	S.M
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	5	1	0	6	3	0	3	0
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	10	0	8	18	8	5	3	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	1	3	3	0	0	0
DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	18	1	7	26	8	7	6	5
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	8	2	0	10	6	1	3	0
SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	3	0	3	6	3	3	0	0
GESTIÓN EDUCATIVA	13	6	5	24	7	4	7	6
JURIDICA Y CONTRATACIÓN	5	1	0	6	5	1	0	0
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL	10	5	2	17	9	4	4	0
GESTIÓN FINANCIERA	1	6	0	7	4	1	2	0
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	3	0	0	3	2	1	0	0
CONTROL Y EVALUACIÓN	4	0	0	4	4	0	0	0
**La medición de los indicadores corresponden al ultimo periodo reportados								
				TOTAL INDICADORES	TOTAL MEDICION INDICADORES			
S - Satisfactorio				130	62	27	28	13
A - Aceptable					48%	21%	22%	10%
C - Critico								
SM - Sin Medición								

El seguimiento a los indicadores de gestión, definidos por cada proceso, permite observar la ejecución y el cumplimiento de acciones que permitan el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión, la pertinencia de los objetivos y metas de la administración departamental, lo que permite generar espacios para la toma de decisiones basadas en hechos y datos.



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	16 de 31

Realizado el seguimiento se identificaron 123 indicadores para la vigencia 2016, arrojando un comportamiento satisfactorio del 48%, que equivalen a 62 indicadores sobre la totalidad de los mismos, 27% aceptable que equivalen a 21 indicadores, 22% críticos que equivalen a 28 indicadores y sin medir se encuentran 13 indicadores que corresponden a un 10%; esto debido a que la frecuencia de medición está definida anualmente.

Se espera que al finalizar la vigencia de 2016 se presente una disminución significativa en los indicadores que a la fecha presenta un estado crítico con respecto a la meta de cumplimiento, ya que algunas tienen una frecuencia de medición trimestral o semestral; adicionalmente cabe anotar, que para este período, la ejecución de las actividades iniciaron en el segundo trimestre debido a que el Plan de Desarrollo estaba en proceso de formulación.


Así mismo desde la Dirección del Sistema Integrado de Gestión se realizó un seguimiento a los tableros de indicadores de cada proceso, donde se generaron recomendaciones de ajuste de metas y rangos, se instó el reporte de información, análisis de datos, en aras de fortalecer la cultura de seguimiento, medición y reporte.

b) Productos / Servicios No Conformes

Se capacitaron los funcionarios y contratistas de la Secretaría de Salud. Se debe seguir trabajando en fortalecer la cultura de la identificación y reporte de producto no conforme.

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

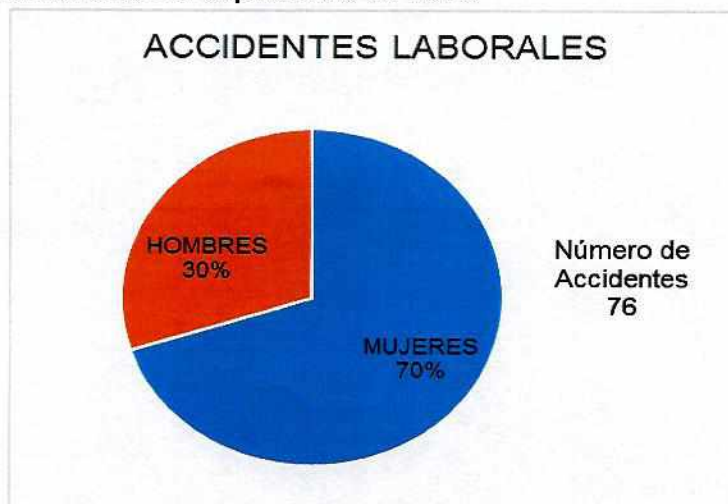
PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS			ACCIONES DE MEJORA	
	ABIERTAS 2015	ABIERTAS 2016	CERRADAS	ABIERTAS	CERRADAS
Gestión Financiera	0	3	0	28	0
Tecnologías de la Información y Comunicación	0	0	1	5	0
Administración Institucional	2	8	4	19	0
Seguridad y Convivencia	0	0	0	4	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo	0	9	4	24	0
Jurídica y Contratación	1	0	1	15	0

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
				VERSIÓN	3
				FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
				PÁGINA	17 de 31
Control y Evaluación	0	0	0	3	0
Salud y Seguridad Social	0	3	0	7	0
Planificación Estratégica	0	2	0	7	0
Atención al Ciudadano	0	1	0	7	0
Gestión Educativa	0	5	0	24	0
Sistemas Integrados de Gestión	4	17	5	20	0
TOTALES	7	48	15	163	0

La Dirección de Sistemas Integrados de Gestión realizó el seguimiento a la ejecución de los planes de acción de las acciones correctivas formuladas por las No Conformidades de la auditoría externa de certificación realizada por el ICOTEC en la vigencia 2015 obteniendo como resultado el cierre de 12 de ellas.

Las No Conformidades identificadas de la auditoría interna del año 2016, se remitieron a los líderes de cada proceso con el informe del equipo auditor para que documentaran acciones correctivas. Fueron documentadas 63 acciones correctivas y recibidas en la Dirección de sistemas Integrados de Gestión para el seguimiento a los planes de acción las cuales ya se encuentran cerradas.

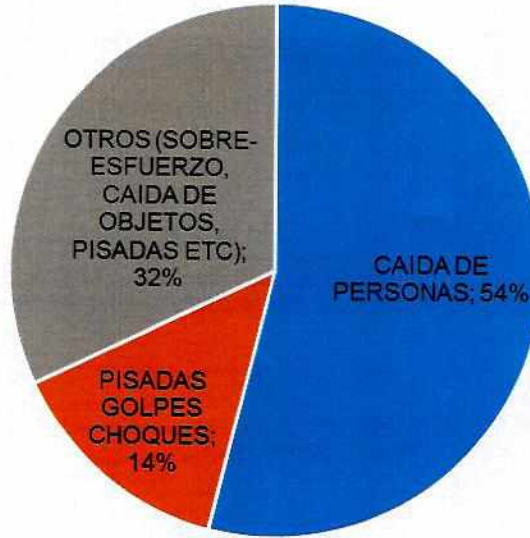
8. Análisis estadístico de la accidentalidad, enfermedad de origen laboral y ausentismo laboral de enero a septiembre de 2016.



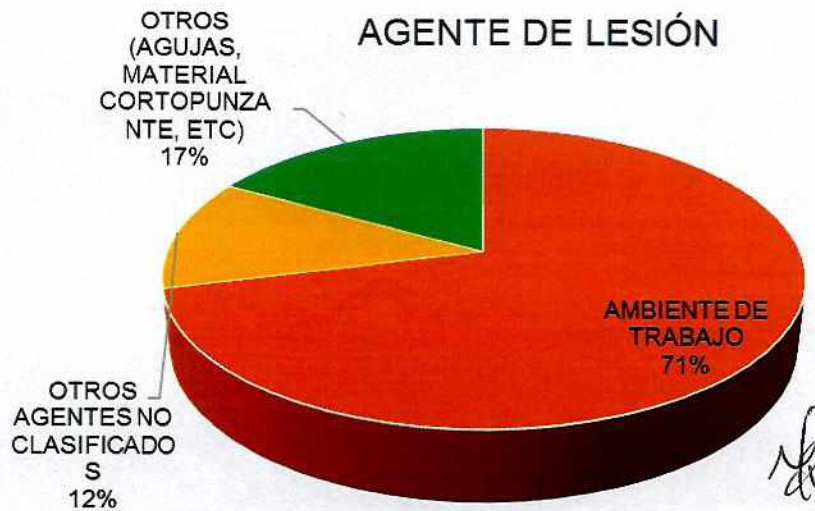

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	18 de 31

MECANISMO DE LESIÓN

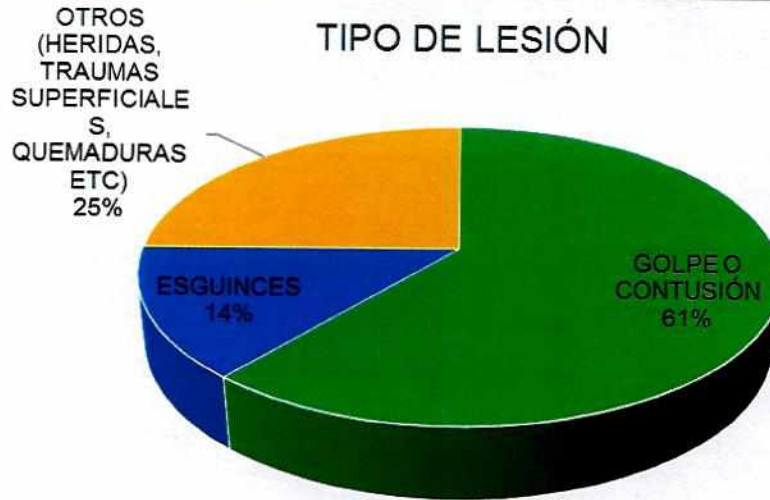


AGENTE DE LESIÓN

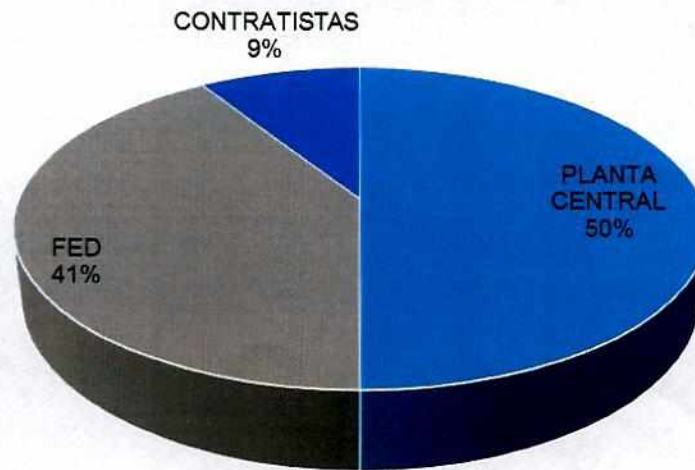


INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	19 de 31

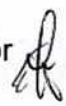



VINCULACIÓN LABORAL



	FUNCIONARIOS INCAPACITADOS	DIAS DE INCAPACIDAD
AUSENTISMO	13	360

NOTA: De los 360 días de incapacidad, 194 corresponden a un solo caso, por Fractura de 2 huesos del tarso.



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	20 de 31

En la vigencia 2016, con corte al mes de septiembre se han presentado 76 accidentes laborales leves, en el personal de la planta central y de los municipios del Departamento de Santander, incluyendo contratistas de los cuales podemos identificar:

El 71% de los accidentes ocurridos hasta el tercer trimestre 2016, fueron ocasionados por factores encontrados en el Ambiente de trabajo.

En las investigaciones realizadas a los mismos, se evidenció que las condiciones como terrenos irregulares e inestables, pisos resbalosos, al igual que la falta de atención de las condiciones del piso y las vecindades, son las causas principales generadoras de los mismos.


Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, por el principal Agente de Lesión de los accidentes de trabajo, se observa que el mecanismo de lesión que prevalece es la caída de personas con un 54%, seguido, de un 14% otros mecanismo de lesión incluyendo las pisadas, choques o golpes, permitiendo de esta manera concluir que las principales causas de las lesiones son actos inseguros, y de acuerdo a las investigaciones realizadas sobresale la falta de atención de las condiciones del piso y las vecindades.

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

MES	NUMERO DE ACCIDENTES	
	PLANTA CENTRAL	FED
ENERO	4	4
FEBRERO	4	4
MARZO	1	4
ABRIL	5	9
MAYO	3	1
JUNIO	5	4
JULIO	4	2
AGOSTO	7	7
SEPTIEMBRE	8	3
TOTAL	39	37

Con respecto a las investigaciones de los accidentes laborales de los 76 eventos ocurridos a corte de septiembre de 2016, 44 se encuentran



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	21 de 31

investigados, 17 se encuentran en montaje del informe de investigación y 15 pendientes para recolección de información.

Dado que el personal de los municipios es de difícil ubicación, pues los datos de contacto hasta la fecha no han sido actualizados.

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

Sistema de vigilancia para la prevención del riesgo psicosocial

De acuerdo a los resultados del SVE de Riesgo Psicosocial se encuentra que el avance hasta la fecha es del 70% de ejecución; a pesar de que en el primer trimestre de 2016 no se contó con el apoyo del Psicólogo Especialista en Salud Ocupacional requerido para el desarrollo de las actividades, y teniendo en cuenta que todas las actividades fueron direccionadas por el resultado de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial realizada en el 2015.

El año 2016 ha sido declarado como el año de Prevención en Riesgo Psicosocial por la Oficina SST, situación que ha favorecido la intervención y el desarrollo de actividades propias como la Semana de la Seguridad y Salud en el trabajo en temas específicos como manejo de estrés, liderazgo, comunicación Asertiva, trabajo en equipo, manejo de SPA y se ha focalizado así mismo la atención en la aplicación de los Análisis de Puesto de Trabajo de acuerdo a los niveles del riesgo.

Sistema de vigilancia para la prevención de desordenes musculoesqueliticos

Con respecto al SVE para la prevención de Desordenes Musculo esqueléticos, a corte de septiembre se lleva un avance del 70% de ejecución, evidenciándose principalmente dificultad con el cumplimiento de la aplicación de la herramienta diagnóstica del sistema ya que no se da cumplimiento por parte de los funcionarios citados a la valoración, lo cual retrasa la etapa diagnostica del mismo.

Igualmente se resalta que en lo corrido del año se ha realizado 38 inspecciones ergonómicas de puesto de trabajo en las visitas de seguimiento llevadas a cabo por la Oficina de SST a los diferentes Instituciones Educativas del departamento, lo cual ha permitido realizar un seguimiento personalizado a estos funcionarios dispuestos



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	22 de 31

en cargos como Auxiliares de Servicios Generales, Secretarios, pagadores, celadores y técnicos de la Provincia Veleña, Comunera, Guanentina y García Rovira.

Programa riesgo cardiovascular

A corte de septiembre de 2016 ya se ha ejecutado el 100% de las actividades programadas las cuales contemplan control de riesgo cardiovascular, fomento de estilos de vida saludables, seguimiento a personal con hipertensión.

Programa de seguridad vial

Actualmente el plan estratégico de Seguridad Vial se encuentra en actualización debido a la ampliación de los plazos para la implementación de dicho plan, de acuerdo a la normatividad legal vigente.

De igual manera se han adelantado reuniones de carácter informativo y de preparación para la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.


Programas de Gestión Ambiental.

Para el desarrollo de las metas programadas en el plan de trabajo en el aspecto ambiental se realizaron en los siguientes esquemas en común, se efectuaron capacitaciones a los funcionarios y contratistas de la Gobernación siete (7) de las doce Secretarías se han logrado capacitar equivalente a 801 personas es decir, cerca del 60% de su totalidad, con el fin de sensibilizarlos en el uso eficiente de la energía, agua, papel y el manejo de los residuos sólidos. Para estos efectos de sensibilización se diseñó y se entregaron cartillas y folletos ambientales haciendo alusión a todos los programas a cargo. El desarrollo específico de cada Programa se realizó de la siguiente manera

Uso eficiente de la energía:

Se organizaron dos (2) apagones mensualmente para impactar de forma directa el consumo de energía, empezando desde el mes de octubre de la presente vigencia.

Uso eficiente del agua.

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	23 de 31

Reparación de fallas en las tuberías del palacio amarillo el cual tenía fugas y creación una cartilla y folletos ambientales, haciendo alusión al uso eficiente del agua.

Uso eficiente del papel:

Generación de instrucciones para estipular la medida de utilizar los documentos internos de la Entidad por ambas caras, manejo de una caja para cada Oficina para reutilizar el papel, incentivar por medio de premios a la Oficina que más reutilice el papel y reducir una resma de papel al momento de la entrega por oficina.

Manejo adecuado de los residuos sólidos:

Se implementó la compra de una báscula para llevar el pesaje de los residuos diarios generados para llevar el control y tratar de disminuir la cantidad de residuos dispuestos en el relleno sanitario.

Aprovechamiento de los residuos sólidos del contenedor gris (papel y cartón), lo cual son vendidos para generar recursos a la Gobernación de Santander, por medio del reciclaje.

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

PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO	OBSERVACIONES
Realizar el plan de trabajo para la actualización de las normas NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015	Dirección SIG Coordinador Ambiental	Julio 15 de 2016	CERRADO	Se formuló y se registró en el Banco de proyectos un proyecto para la actualización de la ISO 9001 y de la ISO 14001, el cual ya se contrató y tiene un plazo de 10 meses para su ejecución
Realizar programas de capacitaciones y adelantaron sensibilizaciones para continuar con el fortalecimiento de la	Dirección SIG Coordinador SST Coordinador Ambiental	Marzo 16 de 2016	CERRADO	En el transcurso del año 2016, se capacitaron en el sistema integrado de






INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	24 de 31

implementación del componente Calidad, componente de seguridad y salud en el trabajo y componente ambiental				Gestión a 1018 funcionarios y contratistas.
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 de Recursos Fisicos, Jefe Oficina Jurídica y Contratación	Marzo 16 de 2016	ABIERTO	Se incluyeron en la minuta del contrato la obligación de los contratistas de cumplir con las disposiciones del Sistema Integrado de Gestión en los componetes de calidad, SST y ambiental.
Seguimiento para el cierre efectivo de las acciones formuladas por los procesos	Dirección SIG, Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina	Marzo 16 de 2016	CERRADO	De las 19 acciones formuladas por las no conformidades de la Auditoría Interna y las 16 formuladas por no conformidades de la Auditoría Externa del año 2015 se realizó el seguimiento a la totalidad y solo quedan 7 acciones abiertas
Fortalecer la identificación y cultura de reporte de producto no conforme	Dirección SIG, Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina	Mayo 2016	CERRANO	Se capacitaron los funcionarios y contratistas de la Secretaria de Salud.
Formación de Auditores Internos en laNTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015	Dirección SIG	Agosto 2016	CERRADO	En el Plan de Desarrollo Departamental quedó como meta capacitar y actualizar 30 funcionarios como auditores internos del SIG, a la fecha se están formando 52 a través del ICONTEC

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	25 de 31

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

- Nueva Legislación.
- Actualización de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC 14001:2015.
- Cambio de OHSAS 18001:2007 a ISO 45001:2016.
- Automatización del Sistema de información del SIG.

13. 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.	Funcionarios beneficiados con el PIC	(Número de funcionarios capacitados / Número de funcionarios de la Gobernación) * 100	100%	43%	A corte 30 de septiembre 710 Funcionarios de 1670 se han beneficiado del PIC un porcentaje que se encuentra en el rango crítico. Lo que denota que es poca la participación de los funcionarios.
	Evaluación de Desempeño	Promedio resultado de la calificación de las evaluaciones de desempeño	90%	97,21%	Esta calificación promedio de todos los empleados de la gobernación muestra un desempeño satisfactorio por parte de la planta de personal de la institución.
	Satisfacción al ciudadano	Promedio del resultado de la calificación de satisfacción al cliente.	3,5	3,9	A corte 30 de septiembre el resultado promedio de la encuesta de satisfacción arrojó un 3,9 muy superior a la meta y en un rango satisfactorio.
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	Seguimiento a acciones generadas a partir de hallazgos en auditorías.	(Acciones realizadas/ Acciones formuladas por no conformidades generadas en auditoría)*100	100%	100%	Las acciones formuladas todas tienen seguimiento por parte de la dirección de Sistema Integrado de Gestión.
	Eficacia del SIG	$\frac{\sum \text{Valor alcanzado por el indicador} * 100}{\text{Valor Meta del}}$	100%	92%	Este indicador es anual, está medido a diciembre 2015 y denota que la eficacia del sistema está

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	26 de 31

decisiones que promuevan el fortalecimiento institucional y la gobernabilidad	que el la	indicador] / N				en el rango satisfactorio.
<p>3. Empoderar la cultura del mejoramiento continuo de los servidores públicos en el marco del Sistema Integrado de Gestión, enfocado la Gobernación de Santander como una entidad pública moderna, fundamentada en los modelos y operación de procesos, prevención de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, control y reducción de impactos ambientales, que permitan aplicar los principios de la administración pública</p>		Donde N: Es el número total de indicadores de los objetivos del SIG.				
	Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo	Número Total de AT * K / Número HHT (k=240.000)	5,34	4,52		Con corte a 30 de septiembre muestra 76 accidentes, por cada 100 trabajadores se presentan 4 Accidentes de trabajo, el rango del nivel es satisfactorio.
	Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo	Número días perdidos y cargados por AT * K / Número HHT (k=240,000)	11,82	20,69		Por cada 100 trabajadores se pierden 20 días, se encuentra en el rango crítico pero se debe a un caso en particular que tuvo una incapacidad de 194 días.
	Proporción de Prevalencia General de Enfermedad Laboral	Número casos existentes reconocidos (Nuevos y Antiguos) * K / Número promedio de trabajadores año k=1000	25	12,94		Corresponden a 22 enfermedades nuevas y antiguas, el rango se encuentra en satisfactorio
	Proporción de Incidencia General de Enfermedad Laboral	Número casos nuevos de EL reconocidas período / Número promedio de trabajadores período * 1000	0	1		En el corte 30 de septiembre se presentó tan solo una enfermedad laboral, el nivel de satisfacción es el mayor.
	Índice de Frecuencia del Ausentismo común (IFA)	Número eventos de ausencia por causas de salud durante el trimestre * 200000 / Número de horas-hombre programadas en el mismo período	15	20,92		A corte 30 de septiembre de 2016 se presentaron 352 casos por ausentismo de origen común. El rango se encuentra en nivel aceptable
	Índice de	Número de días	147	239,02		A corte de septiembre de

Handwritten signature



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	27 de 31

	Severidad del Ausentismo común (ISA)	de ausencia por causas de salud durante trimestre * 200000/ Número de horas programadas en el mismo período			2016 perdió 4021 días por incapacidad de sus funcionarios. 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%.
	Consumo de papel	(Consumo del período anterior en resmas - consumo periodo actual en resmas) *100 / (consumo período anterior en resmas)	>5%	-205%	El consumo del mes de septiembre con respecto al mes de agosto aumentó en un 205% lo que deja ver que se encuentra en nivel crítico; hasta el mes de septiembre el consumo promedio ha sido de -24% lo que deja ver que la entidad está consumiendo más papel cada vez.
	Consumo de agua	(Consumo del período anterior en m3 - consumo periodo actual en m3) *100 / (consumo período anterior)	>5%	29%	El consumo de agua disminuyó en el mes de agosto en comparación con el mes de julio en un 29% lo que muestra un rango satisfactorio, pero el consumo promedio de los meses de 2016 es de -2% que quiere decir que en promedio gastamos más cada mes.
	Consumo de Energía	(Consumo del período anterior en Kw - consumo periodo actual en Kw) *100 / (consumo período anterior)	>5%	6,3%	A corte 30 de septiembre de 2016 el consumo disminuyó con respecto al mes anterior, lo que da un ahorro en un rango satisfactorio. Pero en promedio hay un consumo de -140% es muy alto entre uno y otro mes.
	Generación de residuos	# Kg. De Residuos dispuestos * 100 # Kg. Total de	90%	67%	En el mes de septiembre hay una disposición de residuos del 67% que es un rango aceptable y hay

AP



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	28 de 31

		Residuos generados			un aumento de mes a mes de este indicador.
4. Evaluar el cumplimiento de la legislación vigente aplicable a la Entidad y requisitos de obra índole del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio ambiente.	Cumplimiento de Requisitos Legales	(Número de los requisitos aplicados/ número de requisitos legales totales aplicables)*100	95%	98,5%	El cumplimiento de los requisitos legales está en un rango superior a la meta, es decir que es satisfactorio, solo se dejan de cumplir 7 requisitos legales.

El alcance los objetivos y metas del Sistema se ve reflejado en que la mayoría de los indicadores están en el rango de satisfactorio y aceptable; esto denota, el empoderamiento del Sistema Integrado de Gestión por lo cual se recomienda seguir aunando esfuerzos para el Sistema de tal manera que su mejora continua se vea reflejada en el cumplimiento de metas.


El 92% de Eficacia en el SIG deja ver un funcionamiento que está en un rango satisfactorio y se espera que para la culminación del 2016 el resultado sea igual o mejor.

14. Revisión de las Políticas establecidas por la Entidad.

La Política del Sistema Integrado de Gestión, conformada por las Normas NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008, NTC 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, se adoptó mediante Decreto N° 370 del 6 de Noviembre de 2015 por lo tanto no requiere la revisión.

La Administración Departamental a través de Manual Código de Buen Gobierno tiene establecidas las siguientes políticas:

- Gestión Del Talento Humano.
- Comunicación e Información.
- Contratación Pública
- Rendición de Cuentas.
- Atención al Ciudadano.
- Política de Riesgos

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	29 de 31

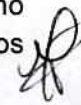
15. Resultados de la gestión realizada sobre los Riesgos identificados y actualizados para la entidad.


La administración del riesgo en la Gobernación de Santander es evaluada anualmente por la Oficina de Control Interno y la siguiente tabla nos muestra el número de riesgo por Proceso, detallando los riesgos administrativos y riesgos de corrupción.

IDENTIFICACION DE RIESGOS POR PROCESOS			
NOMBRE DEL PROCESO	NUMERO DE RIESGO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	
		ADMINISTRATIVO	CORRUPCIÓN
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA*	10	5	5
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	4	3	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2
DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPE	19	10	9
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	10	3	7
SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	11	9	2
GESTIÓN EDUCATIVA	17	13	4
JURIDICA Y CONTRATACIÓN	6	1	5
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL*	12	8	4
GESTIÓN FINANCIERA	25	12	13
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	7	6	1
CONTROL Y EVALUACIÓN	3	2	1
TOTAL	159	91	68

16. Recomendaciones para la Mejora.

- Es importante continuar realizando actividades de capacitación y sensibilización en los funcionarios de la Gobernación de Santander con el fin de seguir promoviendo el Autocuidado en los mismos, logrando disminuir la generación de Accidentes de Trabajo para los años siguientes.
- Establecer mecanismos de control en las fuentes identificadas como causantes de AT, con el fin de que estas no sean generadoras de nuevos



	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	30 de 31

Accidentes de Trabajo en los trabajadores expuestos a las mismas, logrando reducir la accidentalidad para años siguientes.

Dentro de la proyección de las metas para el año 2017 se debe tener en cuenta el flujo de personal contratista el cual actualmente oscila en 650 personas, con el fin de que parte de los indicadores de la Oficina Seguridad y Salud en el Trabajo no se vean afectados por la incidencia de casos de Accidentes de Trabajo en el personal con este tipo de vinculación laboral.

Adicionalmente la falta de uso de Elementos de Protección Personal por parte de los funcionarios al momento de realizar diferentes labores en las cuales se requieren, ha originado que este tipo de barrera mitigadora de la severidad de las consecuencias de ciertos Accidentes de Trabajo no logre controlarse, por lo que se considera necesario la entrega de los mismos al igual que la verificación de su uso y cuidado por parte de la empresa.

17. Resultados de la Revisión por la Dirección

De acuerdo a los resultados de la Revisión por la Dirección y como evidencia la participación y compromiso de la Alta Dirección en el Sistema Integrado de Gestión se establecen las siguientes acciones de mejora con el respectivo responsable y fecha límite de ejecución.

PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS	PRESUPUESTO
Actualizar el Sistema Integrado de Gestión a la nueva versión de las normas ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015.	Dirección Sistemas Integrados de Gestión y Coordinador Ambiental	Agosto 31 de 2017		\$120.000.000
Formación Auditores Internos en ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2015.	Dirección Sistemas Integrados de Gestión.	Septiembre 30 de 2017		\$26.000.000
Seguimiento para el cierre efectivo de las acciones formuladas por los procesos.	Dirección Sistemas Integrados de Gestión. Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina y Directores.	Junio 30 de 2017	Tiempo del personal responsable	No aplica





INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	31 de 31

Realizar Programa de Capacitación y Sencibilizaciones para continuar con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.	Dirección Sistemas Integrados de Gestión. Coordinador Ambiental. Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo.	Julio 30 de 2017	Tiempo de los responsables, salón de capacitación, computador, video been, refrigerios, material de difusión.	No aplica
---	---	------------------	---	-----------

CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

CONVENIENCIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión es conveniente para las necesidades de la Gobernación de Santander, así como para las partes interesadas a nivel interno y externo. Está enfocado en 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 los 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 GP1000:2009, 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, generación de 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 2015. Se evidencia el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos donde se obtuvo una calificación promedio 3,7 entre los meses de febrero y septiembre de 2016.

Es importante continuar con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión en lo relacionado con la toma de conciencia y empoderamiento del nivel directivo (Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina y Directores), así como la asignación oportuna de recursos financieros y personal para el SIG y para el Sistema de Gestión Ambiental

DIDIER ALBERTO TAVERA AMADO
Gobernador de Santander

SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL
Secretario Planeación

Martina Cecilia Osorio López
MARTHA CECILIA OSORIO LÓPEZ
Director(a) Sistemas Integrados de Gestión