

	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	1 de 25

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN CONFORME A  
NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007,  
NTC ISO 14001:2015**

**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:	Octubre 18 de 2017
HORA DE INICIO:	8 am
HORA DE FINALIZACIÓN:	12 am

**PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
Didier Alberto Tavera Amado	Gobernador de Santander	Despacho del Gobernador
Héctor Julio Fuentes Durán	Secretario de Planeación Representante de la Alta Dirección	Secretaría de Planeación
Martha Cecilia Osorio López	Directora de Sistemas Integrados de Gestión	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión

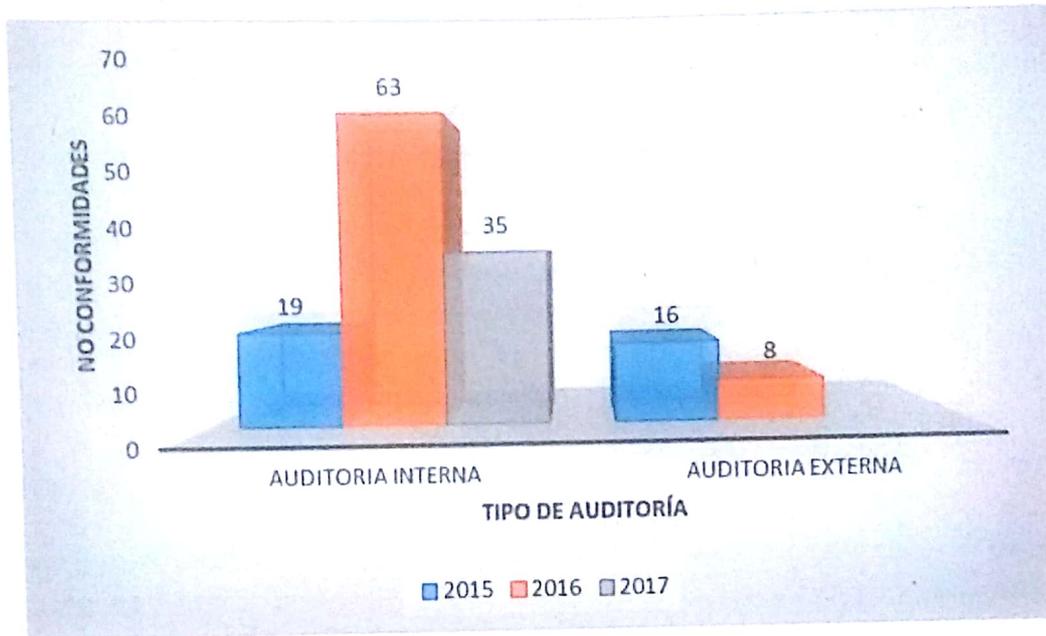
**CRITERIOS A TENER EN CUENTA PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**1. Resultados de Auditorías Internas y Externas.**

Las auditorías planificadas en el Programa anual de Auditorías de los años 2015 y 2016 se realizaron según lo planificado

A continuación, se detallan los resultados de las auditorías internas de los años 2015, 2016 y 2017 y externas realizada por ICONTEC en los años 2015 y 2016.

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
PÁGINA	2 de 25



Según la anterior gráfica se puede encontrar un aumento en el número de hallazgos por No Conformidades en la auditoria interna del año 2016, y una disminución para el año 2017, llevando un promedio actual de No Conformidades por auditoria interna de 39.

En el caso de la Auditoría Externa se puede evidenciar una reducción del 50% en las No conformidades halladas por ICONTEC, lo que demuestra una mejora en el SIG. En cuanto a las No Conformidades de la Auditoría Interna 2017 se requiere documentar las Acciones de mejora en los Procesos como preparación a la Auditoría Externa de seguimiento al SIG.

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

La Gobernación de Santander identifica los requisitos legales, normativos y reglamentarios que la Entidad debe cumplir según la ley. En la INTRANET se encuentran organizadas por Procesos las carpetas que contienen todos los elementos del Sistema. La información documentada que posee la Entidad evidencia el cumplimiento de los requisitos normativos.

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	3 de 25

El SGSST y el SGA cuentan con las Matrices de identificación y evaluación de requisitos legales donde se evidencian el cumplimiento de los mismos en los programas, actividades, procedimientos, reuniones y capacitaciones que ejecutan estas dependencias.

### 3. Resultados de la Comunicación, Participación y Consulta.

La Entidad tiene establecido un Plan Institucional de Capacitación (PIC), donde se identifican las capacitaciones, inducciones y reinducciones que se deben ejecutar en la vigencia 2017. Para el cumplimiento de dichas actividades se cuenta con un cronograma, donde se planifican las fechas del cumplimiento de las mismas. Los temas a tratar en estas inducciones y reinducciones son:

- ✓ El Sistema Integrado de Gestión (Procesos, información documentada, políticas Objetivos y alcance del Sistema)
- ✓ Programas del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Manuales de funciones y competencias del Talento Humano
- ✓ Información de la Oficinas de Control Disciplinario y Control Interno
- ✓ Información pertinente a la Oficina de Atención al Ciudadano
- ✓ Bienestar social en la entidad.

Se evidencia la efectividad de estas actividades en la reducción de los accidentes de trabajo, en la participación del personal en los programas de SST Y SGA, así como en las capacitaciones ofrecidas a los funcionarios públicos por parte de la Dirección de Talento Humano, las capacitaciones en los programas de SGA ofrecidas a todas las oficinas de la Gobernación demuestran una participación activa en los temas ambientales pues se ha visto un aumento en la recolección de elementos reciclables así como en la óptima separación de basuras y residuos.

Se identifican dentro de la Entidad 120 comités en los cuales se participa activamente donde se designan responsabilidades a través de los actos administrativos, además existen los comités propios de SG-SST como el comité de brigadas compuesto por las brigadas de evacuación y rescate, contra incendios y de primeros auxilios y el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST, los cuales son presididos por funcionarios públicos de la Entidad.

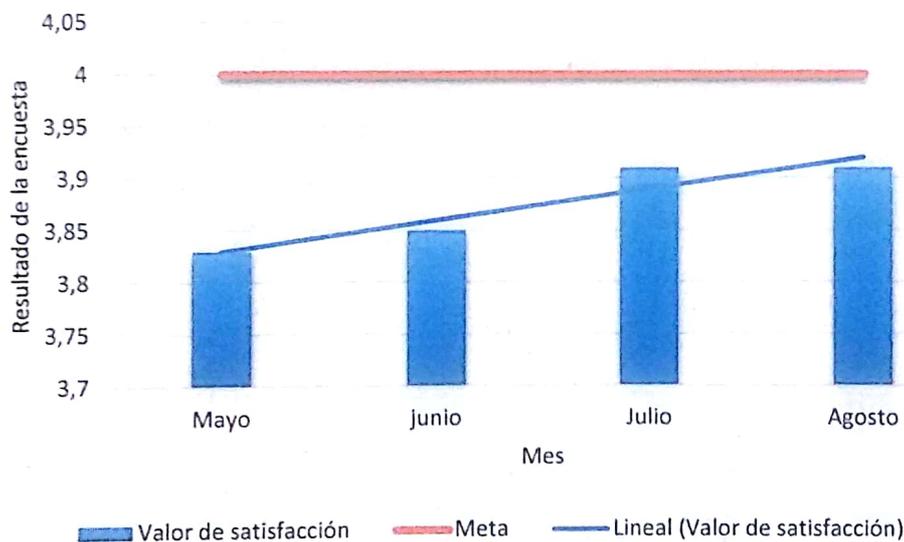
 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	4 de 25

**4. Resultado del desempeño de los proveedores externos y contratistas**

La Gobernación de Santander evalúa el desempeño de los proveedores a través de las actas parciales y las Actas de Liquidación donde se registra la evaluación cualitativa y cuantitativa de la ejecución del Objeto y de las actividades definidas en cada Contrato, Los expedientes contractuales se pueden consultar en el archivo físico, digital y en el SECOPI y en el SECOP II.

**5. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas: Peticiones, Quejas y Reclamos.**

Mensualmente se aplica una encuesta de satisfacción a una muestra de 635 ciudadanos en las diferentes secretarías y oficinas de la Entidad. La Gobernación de Santander tiene una meta de cumplimiento para esta encuesta, la calificación máxima por parte de los encuestados debe ser de 4, a continuación, se evidencian los resultados de las encuestas realizadas desde mayo hasta agosto del año 2017:



Según la anterior gráfica se observa que la satisfacción de los ciudadanos va en aumento con respecto a los servicios ofrecidos por la Entidad a medida que avanzan los meses, siendo este resultado insuficiente para la meta propuesta en el proceso de Atención al Ciudadano.

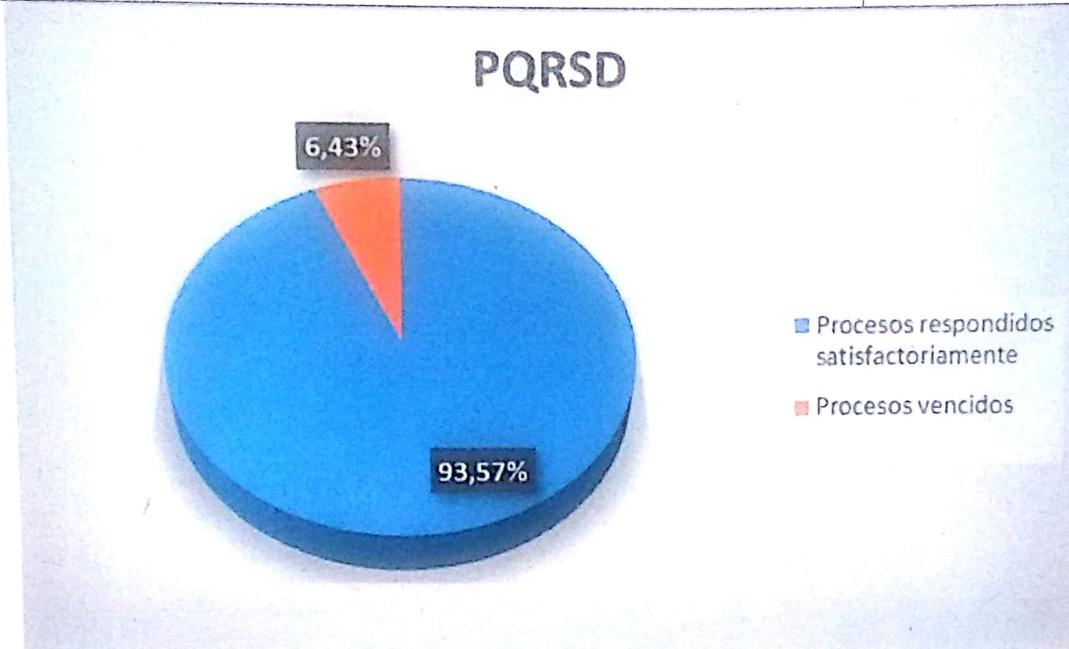
 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	5 de 25

La Dirección de Atención al Ciudadano remite las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demandas a cada una de las Secretarías y Oficinas pertinentes. A continuación, se presenta un resumen por Procesos (PQRSD) recibidos a 30 de agosto de 2017 y su tratamiento:

<b>PQRSD AÑO 2017</b>			
<b>SECRETARIAS Y OFICINAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>FINALIZADO</b>	<b>VENCIDO</b>
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	496	485	1
SECRETARIA DE DESARROLLO	1.435	1.404	26
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	125	82	41
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	195	180	11
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	419	416	2
SECRETARIA DE HACIENDA	4.075	3.826	136
SECRETARIA DEL INTERIOR	942	909	17
DESPACHO DEL GOBERNADOR	889	834	45
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	328	326	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	211	200	9
OFICINA JURÍDICA	612	589	20
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	10	0
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1.643	1.250	116
SECRETARIA DE SALUD	3.039	2.500	415
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	39	33	5
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	384	298	72
SECRETARIA GENERAL	996	880	100
<b>TOTALES</b>	<b>15.838</b>	<b>14.222</b>	<b>1.016</b>

Se evidencia que de las 15.838 PQRSD que han entrado en la Entidad el 6,43% no han tenido una respuesta satisfactoria dentro del término legal establecido, como lo muestra la siguiente gráfica.

 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	6 de 25



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

##### a) Indicadores de Gestión de cada Proceso

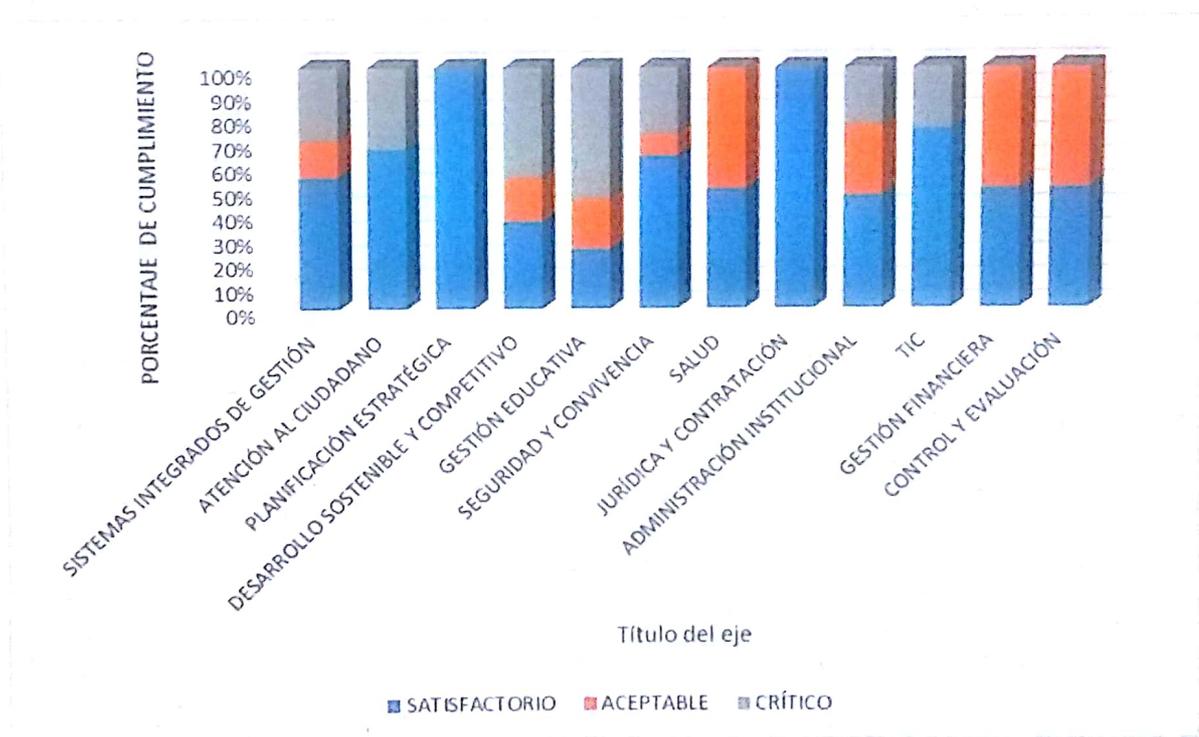
La Entidad cuenta con 152 indicadores de gestión que miden la eficiencia, la efectividad y la eficacia de los procesos, sus resultados evidencian el estado actual de las metas institucionales y el cumplimiento de los objetivos.

Los indicadores se miden en 3 niveles: Satisfactorio, Aceptable y Critico, estos niveles determinan el área en el que se encuentra el porcentaje de avance de la meta de cumplimiento de cada proceso, el porcentaje de cada nivel es determinado por los procesos, siendo diferente para cada indicador, a continuación, se presenta el porcentaje de cada proceso en estos niveles.

## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-PG-10
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
PÁGINA	7 de 25

PROCESOS	No. de Indicadores	SATISFACTORIO	ACEPTABLE	CRÍTICO
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	19	55%	15%	30%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	67%	0%	33%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	6	100%	0%	0%
DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	44	36%	18%	45%
GESTIÓN EDUCATIVA	25	25%	21%	54%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	11	64%	9%	27%
SALUD	6	50%	50%	0%
JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	6	100%	0%	0%
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL	17	47%	29%	24%
TIC	4	75%	0%	25%
GESTIÓN FINANCIERA	7	50%	50%	0%
CONTROL Y EVALUACIÓN	4	50%	50%	0%



Según el anterior gráfico sólo 2 procesos han cumplido satisfactoriamente con sus indicadores (Jurídica y Contratación y Planificación Estratégica), 2 procesos se encuentran por debajo del 50% del nivel de satisfacción y los demás están por encima de ese porcentaje. Sólo un proceso supera el 50% en estado crítico (Gestión Educativa)

 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	8 de 25

b) Productos / Servicios No Conformes

Se documentó el Procedimiento para la identificación de las salidas no conformes, la cual se encuentra estipulada en el procedimiento de salidas no conformes (ES-SIG-PR-07) en el proceso de Sistemas Integrados de Gestión, siendo la identificación de las salidas no conformes la materialización de los riesgos. Actualmente no se han detectado salidas no conformes en los procesos de acuerdo con el informe de auditoría interna del año 2017.

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

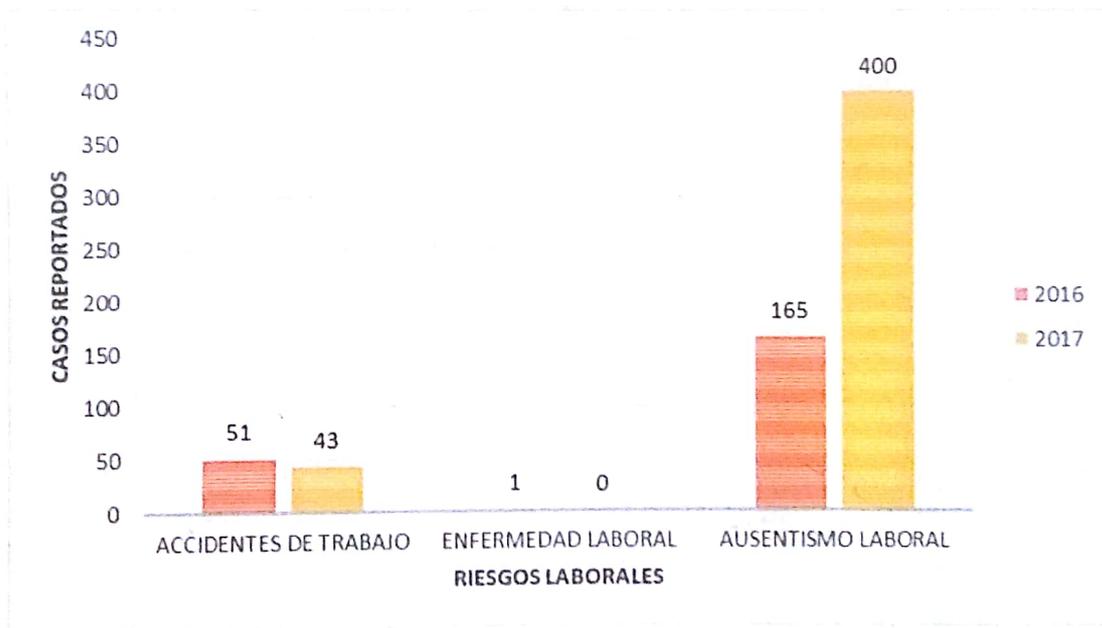
AÑO 2016 Auditoría Externa						
PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS		ACCIONES PREVENTIVAS		ACCIONES DE MEJORA	
	Abiertas	Cerradas	Abiertas	Cerradas	Abiertas	Cerradas
Sistemas Integrados de Gestión	2	9	0	0	0	0
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0
Planificación Estratégica	0	0	0	0	0	0
Desarrollo Sostenible y Competitivo	0	0	0	0	0	0
Salud y Seguridad Social	0	0	0	0	0	0
Seguridad y Convivencia	1	1	0	0	0	0
Gestión Educativa	1	0	0	0	0	0
Control y Evaluación	0	0	0	0	0	0
Jurídica y Contratación	1	2	0	0	0	0
Administración Institucional	5	3	0	0	0	0
Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	0	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

AÑO 2017 Auditoría Interna						
PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS		ACCIONES PREVENTIVAS		ACCIONES DE MEJORA	
	Abiertas	Cerradas	Abiertas	Cerradas	Abiertas	Cerradas
Sistemas Integrados de Gestión	7	0	0	0	0	0
Atención al Ciudadano	6	0	0	0	0	0
Planificación Estratégica	1	0	0	0	0	0

**AÑO 2017 Auditoría Interna**

PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS		ACCIONES PREVENTIVAS		ACCIONES DE MEJORA	
Desarrollo Sostenible y Competitivo	6	0	0	0	0	0
Salud y Seguridad Social	5	0	0	0	0	0
Seguridad y Convivencia	1	0	0	0	0	0
Gestión Educativa	2	0	0	0	0	0
Administración Institucional	3	0	0	0	0	0
Tecnologías de la Información y la Comunicación	3	0	0	0	0	0
Gestión Financiera	2	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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



Para el año 2017 se evidencia una disminución del 15,6% en los casos reportados de accidentes de trabajo, la mayoría de estos casos fueron generados por caídas de niveles, siendo tratados inmediatamente; se puede interpretar que de cada 100 trabajadores solo 2 tienen accidentes de trabajo.

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	10 de 25

Para las enfermedades laborales se vio una disminución del 100%, en el presente año ningún funcionario posee una enfermedad ocasionada por razones laborales lo que evidencia el cumplimiento y la efectividad de los programas realizados por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el indicador de Ausentismo Laboral de la Gobernación registra un aumento del 243% por eventos de origen común para el año 2017, esto indica un ausentismo de la Entidad por parte de los funcionarios de 3069 días para el presente año en comparación con el año pasado que oscilaba en 2000 días. SGSST ha enfocado sus esfuerzos para controlar el aumento de este indicador a través de visitas de los puestos y las citas programadas con el personal médico de la Oficina.

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

Periodo	Número de Incidentes y accidentes
1er semestre 2017	43

Según el informe de caracterización de accidentalidad del primer semestre de 2017 emitido por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se han presentado en este periodo 43 accidentes e incidentes de trabajo, siendo los contratistas de la Entidad los más afectados por causas como: caídas de personas, caídas de objetos, pisadas, sobreesfuerzos, temperaturas extremas, entre otras.

Actualmente existen 5 investigaciones en proceso por accidentes e incidentes laborales.

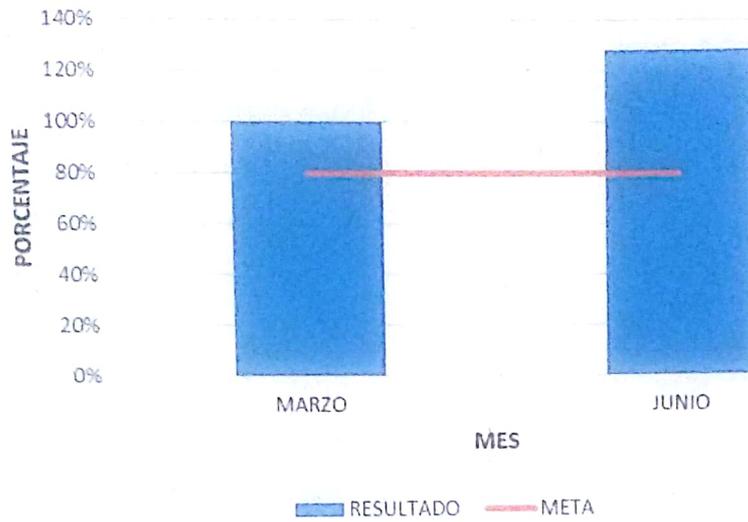
10. Efectividad de los Programas de Gestión y Programas de Rehabilitación de la salud de los trabajadores.

Cada programa del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo evidencia el cumplimiento de las actividades planificadas a través de los indicadores de medición. A continuación, se analizarán los indicadores de cada programa:

#### **Programa de gestión en la prevención del riesgo psicosocial**

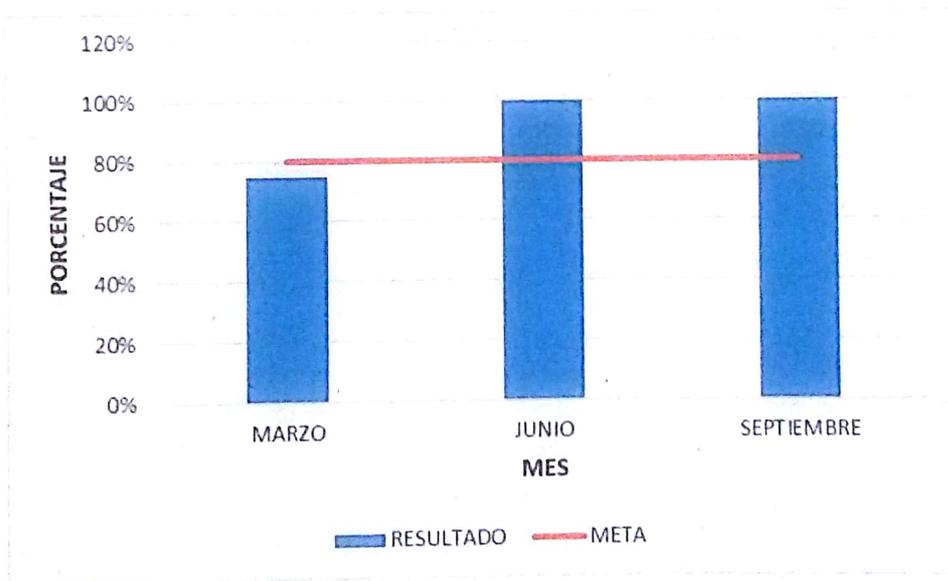
**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
PÁGINA	11 de 25



Según el anterior gráfico las metas del programa se encuentran superadas, o que evidencia un cumplimiento por encima de lo esperado.

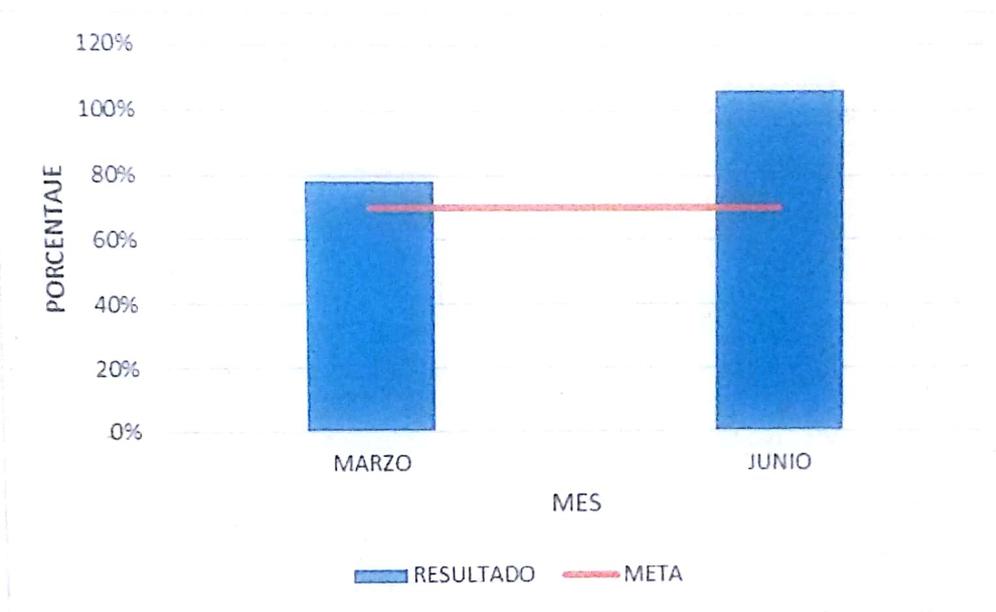
**Programa de Gestión para la Prevención del Riesgo Cardiovascular**



 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	12 de 25

En el primer trimestre (enero – marzo) de medición se observa el incumplimiento del indicador, los siguientes meses se refleja un aumento en el porcentaje de cumplimiento que supera la meta esperada, definiéndose en resultados satisfactorios para la Entidad.

### Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de desórdenes osteomusculares de origen laboral



se puede observar el cumplimiento de este programa superando porcentualmente la meta establecida para la medición de este indicador.

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

PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Realizar actividades de capacitación y sensibilización en los funcionarios de la Gobernación de Santander con el fin de seguir promoviendo el autocuidado en los mismos para lograr disminuir la generación de accidentes de trabajo para los años siguientes	SGSST	Se realizaron las actividades de capacitación y sensibilización en los funcionarios de la Gobernación de Santander, en las cuales han participado 1157 funcionarios y 963 contratistas. Se realiza la semana de SST lo que fortalece los temas de autocuidado

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
PÁGINA	13 de 25

<p>Establecer mecanismos de control en las fuentes identificadas como causantes de AT, con el fin de que estas no sean generadoras de nuevos accidentes de trabajo en los trabajadores expuestos a las mismas, logrando reducir la accidentalidad para años siguientes</p>	<p>SGSST</p>	<p>Se han realizado arreglos locativos en techos y paredes del cuarto y quinto piso, se ha realizado la instalación de cintas antideslizantes en laboratorio departamental, grupo de rentas y agricultura. Además, se han elaborado permisos de trabajo y análisis de trabajo seguro. Adicionalmente se han realizado capacitaciones en normas de Autocuidado en estas actividades a la fecha han participado 1157 funcionarios de planta y 963 contratistas.</p>
<p>Para el año 2017 incluir dentro de los indicadores de gestión de SGSST el personal contratista</p>	<p>SGSST</p>	<p>Se evidencia la inclusión de los contratistas en los indicadores de AT</p>
<p>Realizar entrega de elementos de protección personal a los funcionarios y contratistas, verificar su uso y cuidado para controlar los accidentes de trabajo</p>	<p>SGSST</p>	<p>Se realiza compra y entrega de elementos de protección personal, al personal de ETV, mascarillas full face, filtros para gases y vapores orgánicos, overol, botas, protectores auditivos, guantes industriales y gafas funcionarios de municipios y personal administrativo del palacio amarillo (mascarilla contra polvo, caretas, guantes de nitrilo y vaqueta) Con un costo de \$34.119.326 pesos.</p>
<p>Actualizar el sistema Integrado de Gestión a las nuevas versiones de las normas ISO 9001 y 14001</p>	<p>Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y Coordinador ambiental</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de esta acción a través de la celebración del contrato N. 2181 del 21/11/2016, entre la Gobernación de Santander y NTC INGENIERIA SAS; durante 10 meses se establecieron e hicieron reuniones de trabajo con todos los procesos en las cuales se actualizaron, revisaron y crearon caracterizaciones,</p>

 <p>República de Colombia Español Español</p>	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	14 de 25

		procedimientos, formatos, documentos, matrices, entre otros, generando con esto la actualización del Sistema cumplimiento así con las nuevas versiones de las normas NTC ISO 9001 y NTC ISO 14001.
Formación de auditores internos en ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	Mediante el contrato N. 1892 del 11/09/2017 se contrató con el ICONTEC la formación de 25 auditores internos para el Sistema Integrado de Gestión
Seguimiento para el cierre efectivo de las acciones formuladas por los procesos	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	Se evidencia que 15 acciones correctivas propuestas en la auditoria externa del año 2016 fueron cerradas satisfactoriamente
Realizar programas de sensibilización y capacitación para continuar con el fortalecimiento del SIG	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, Coordinador ambiental Coordinador de SST	Se hicieron 15 capacitaciones, por parte del equipo de trabajo del SIG en las cuales se evidenciaron la sensibilización y la socialización del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander; además se realizaron 6 inducciones y reinducciones a los servidores públicos

## 12. Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes al SIG

Los cambios de las cuestiones internas y externas se encuentran planificados en Plan de Desarrollo Departamental, allí se plasman las metas departamentales y se encuentra definido el futuro del Departamento de Santander en el cuatrienio 2016-2019

Se prevé que el Sistema Integrado de Gestión atravesará por cambios pertinentes en el año 2018 con las nuevas normas para los sistemas de gestión, como lo es la actualización de la norma NTC OHSAS 18001 a la futura norma ISO 45001 y la aplicación del decreto 1499 que derogara la norma NTC GP 1000:2009

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	15 de 25

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

La Entidad cuenta con una matriz para planificar los cambios pertinentes y necesarios para cada proceso (ES-SIG-RG-57), las actividades que se planifiquen en esta matriz afectarían todo el Sistema Integrado de Gestión, se identificaron 5 posibles cambios como lo son:

- Cambios en la Infraestructura del Palacio Amarillo
- Cambios tecnológicos
- Traslado de Oficinas
- Cambios en los requisitos legales y normativos
- Cambios en la estructura organizativa (organigrama)

Por lo tanto, en cuanto a cambio de requisitos legales y normativos, los cambios que podrían modificar el Sistema Integrado de Gestión sería:

- Cambio de la norma OHSAS 18001 a la 45001
- La actualización del nuevo modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 2.
- La aplicación de la norma ISO 27001.
- y los cambios en los requisitos legales que son de competencia en la entidad.

### 14. Cambios en los aspectos ambientales significativos

En cada proceso de la Entidad se identificaron los ciclos de vida donde se establecen las actividades principales de los procesos y sus impactos ambientales, si el ciclo de vida se modifica los aspectos e impactos ambientales necesariamente cambiarían, hasta el momento no se han identificado cambios en los mismos, a continuación, se presenta el ciclo de vida de la Gobernación de Santander y sus aspectos ambientales.



# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
PÁGINA	16 de 25



 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	17 de 25

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

OBJETIVO SIG	INDICADOR	FORMULA	META	RESULTADO
1. Cumplir con las metas definidas en el Plan de Desarrollo Departamental.	ver Componente de Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo y Avance Plan de Desarrollo por Metas (Secretaria de Planeación)	N.A	100%	50,38%
2. Incrementar el nivel de competencias de los funcionarios públicos que soporta la Gobernación de Santander	Funcionarios beneficiados con el PIC	Número de funcionarios capacitados/Número de funcionarios de la gobernación*100	100%	40%
	Estímulos educativos	Número de funcionarios con beneficios de estímulos en el semestre/ Total de Número de solicitudes	100%	97%
	Calificación de las evaluaciones de desempeño	Promedio del resultado de la calificación de las evaluaciones de desempeño.	96,26	96
3. Garantizar una atención al ciudadano con eficiencia y eficacia.	Satisfacción al ciudadano	Puntaje de 1-4 (siendo 4 el mejor) obtenido en la encuesta de satisfacción al ciudadano.	4	3,86
	Respuesta de PQRSD	Número de PQRSD respondidas/PQRSD radicadas acumuladas en el año *100	100%	86%
	tiempo de respuesta de PQRSD 15 días	Sumatoria de días de respuesta/ sumatoria de número de PQRSD respondidas.	15	15,34
4. Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión	Eficacia del SIG	Sumatoria (valor alcanzado por el indicador *100/ valor meta del indicador)/ N donde N es el número total de indicadores de los objetivos del SIG	100%	80,59%

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
PÁGINA	18 de 25

5. Implementar acciones que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad	Evaluar el impacto del Mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión	(No conformidades auditoría año actual - número de conformidades auditoría año anterior)/ No conformidades de la auditoría año actual.	40%	-80%
	Seguimiento a acciones generadas a partir de hallazgos en auditorías	(Acciones realizadas/ Acciones formuladas por no conformidades generadas en auditoría) *100	100%	100%
6. Planificar y ejecutar acciones eficaces para controlar los aspectos ambientales asociados a las actividades y operaciones de la entidad que puedan generar impactos en el medio ambiente	Programa de gestión para el manejo de residuos	# Kg. De Residuos peligrosos entregados * 100	100%	100%
		# Kg. Total de Residuos peligrosos generados		
	Programa de gestión para el ahorro y uso eficiente del agua	# Kg. De Residuos dispuestos * 100	70%	19%
		# Kg. Total de Residuos generados		
	Programa de gestión para el ahorro y uso eficiente de energía	(Consumo del período anterior en m3 - consumo periodo actual en m3) *100 / (consumo período anterior)	0,5%	0%
	Programa de gestión para el ahorro y uso eficiente de energía	(Consumo del período anterior en Kw - consumo periodo actual en Kw) *100 / (consumo período anterior)	0,5%	8%
Programa de gestión para el ahorro y uso eficiente del papel	(Consumo del período anterior en resmas - consumo periodo actual en resmas) *100 / (consumo período anterior en resmas)	0,5%	39%	
	Cumplimiento del plan de trabajo sistema de gestión ambiental	(Actividades ejecutadas) * 100 / Actividades Programadas	100%	100%
7. Planificar y ejecutar acciones eficaces para	Ejecución del recurso financiero	Recursos financieros ejecutados en SST/ Recursos financieros asignados en SST*100	100%	126,82%

 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
				VERSIÓN	4
				FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
				PÁGINA	19 de 25
controlar los riesgos que amenacen la seguridad y salud en el trabajo de los servidores públicos y visitantes en las instalaciones físicas del Departamento.	Cumplimiento del Plan de Trabajo en SST	Actividades ejecutadas / Actividades Programadas * 100	100%	71,43%	
	Cumplimiento del Plan de Capacitación en SST	Nº capacitaciones en sst ejecutadas/ Nº capacitaciones programadas*100	90%	58,33%	
	Índice de frecuencia de accidentes de trabajo	Número Total de AT * K / Número HHT (k=240.000)	5,34	2,02	
	Índice de severidad de accidentes de trabajo	Número días perdidos y cargados por AT * K / Número HHT (k=240,000)	11,82	9,60	
	Proporción de prevalencia general de enfermedad laboral	Número casos existentes reconocidos (Nuevos y Antiguos) * K / Número promedio de trabajadores año k=1000	25	14	
	Proporción índice general de enfermedad laboral	Número casos nuevos de EL reconocidas período / Número promedio de trabajadores período * 1000	0	0	
	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	23,78	
	Índice de severidad del ausentismo común (ISA)	Número de días de ausencia por causas de salud durante trimestre * 200000/ Número de horas programadas en el mismo período	149	214,53	

#### 16. Revisión de las Políticas establecidas por la Entidad.

Como parte de la actualización de la Norma NTC ISO 9001 a su última versión se identificó la necesidad de revisar y modificar la política de calidad según los nuevos criterios definidos en la norma, alineándola al contexto interno y externo de la Entidad, al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, al Plan de Desarrollo Departamental, a los objetivos institucionales, a la misión y visión, a la

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	20 de 25

normatividad Legal vigente y a la integración con las demás normas en las cuales se encuentra la Gobernación de Santander certificada (NTC ISO 14001, NTC OHSAS 18001 Y GP 1000:2009).

La nueva política del Sistema Integrado de Gestión es:

La Gobernación de Santander está comprometida en planificar, dirigir y promocionar el desarrollo Económico, Político, Social, Cultural, Ambiental, Sostenible y Competitivo del Departamento, para mejorar el bienestar de los ciudadanos, cumpliendo sus competencias constitucionales y legales, ejerciendo las funciones administrativas de coordinación, complementariedad e intermediación y actuando con sentido de pertenencia bajo criterios de eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia, lo cual permite articular esfuerzos para el cumplimiento de las metas trazadas en el Plan de Desarrollo Departamental. Para ello se cuenta con un talento humano competente, con actitud permanente de servicio, comprometido a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y a mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión.

Como entidad pública, procederá de forma responsable con la protección al medio ambiente, contribuyendo al uso racional de los recursos naturales, a la prevención de la contaminación y al control y reducción de los impactos ambientales asociados a sus actividades y operaciones.

Así mismo, desarrolla actividades para prevenir enfermedades de origen laboral, incidentes y accidentes de trabajo de todos sus servidores públicos y visitantes, mediante la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente laboral y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

*Esta Política Integral será difundida a todos los niveles de la Gobernación y estará accesible a todas las partes interesadas, será revisada y actualizada acorde a los cambios normativos y legales asociados al Sistema Integrado de Gestión.*

La administración departamental a través del manual código del buen gobierno tiene establecida las siguientes políticas:

- Gestión del talento humano
- Comunicación e información
- Contratación pública
- Rendición de cuentas
- Atención al ciudadano
- Responsabilidad social con la comunidad
- Conflictos de Interés
- Política de Riegos.

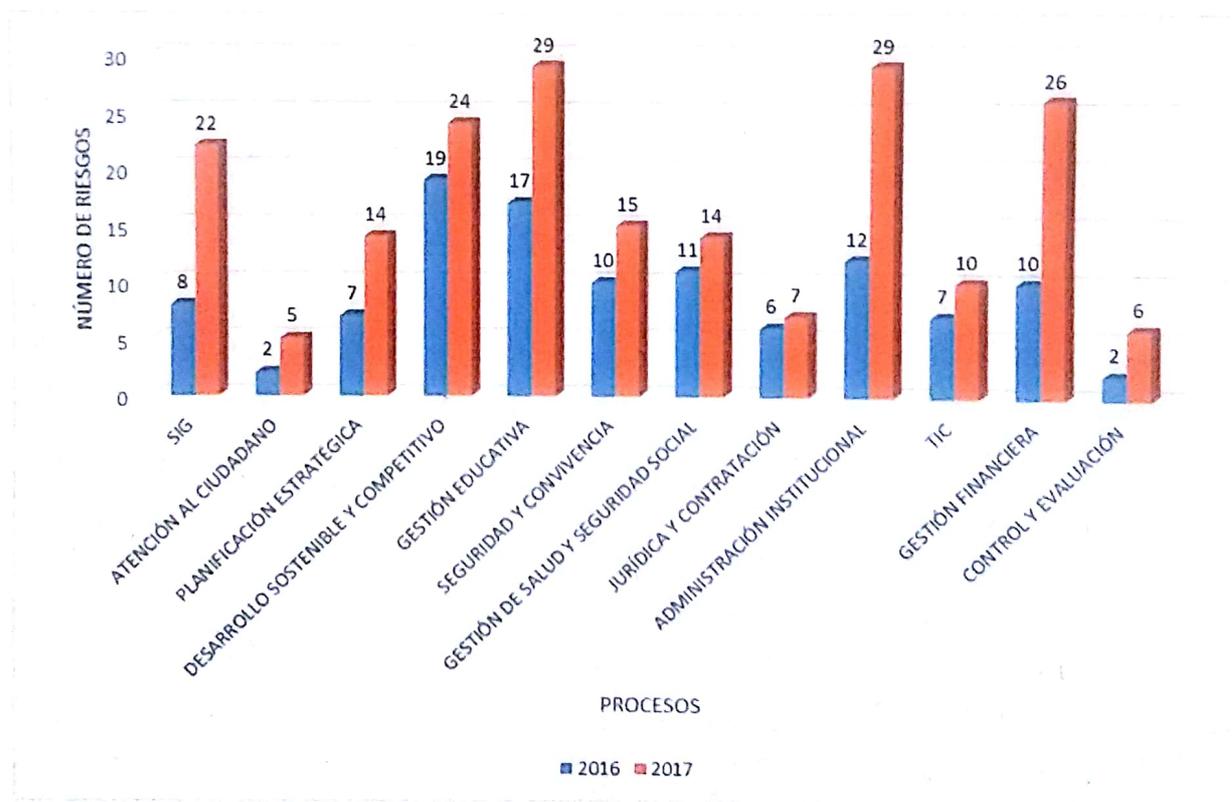
 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES--SIG-RC-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	21 de 25

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

Desde inicios del año 2017 se trabajó con apoyo con todos los procesos de la Entidad la identificación de los riesgos de cada secretaria y oficina para plasmarlos en los mapas de riesgos, conociendo mediante esta actividad los riesgos de corrupción y los transversales como lo son:

- Incumplimiento de la meta propuesta en el Plan de Desarrollo
- Incumplimiento en la atención y/o respuestas a las PQRSD
- Indebida supervisión voluntaria o involuntaria a la ejecución de contratos

A continuación, se evidencia la gestión de los procesos en los riesgos pues se identifica la cantidad de riesgos que se tenían para el año 2016, y los riesgos hallados para el 2017



	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	22 de 25

Según se evidencia en el anterior gráfico la cantidad de riesgos para cada proceso ha aumentado en el presente año, pues se hizo una óptima socialización y explicación del tema de riesgos desde la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión

#### 18. Adecuación de los recursos

La Gobernación de Santander tiene destinación de presupuesto por cada secretaría lo que garantiza el cumplimiento de las actividades del SIG

#### 19. Recomendaciones para la Mejora.

Es importante que la Entidad realice mejoras en los procesos así evidencia el cumplimiento del objetivo principal del SIG que es el mejoramiento continuo de la Entidad, las recomendaciones propuestas para la mejora del Sistema son:

- Establecer un adecuado seguimiento mediante indicadores a la gestión de los proyectos de regalías.
- Hacer mayor presencia por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General a través de las visitas semanales y seguimiento a los compromisos adquiridos en cada una de las dependencias al incumplimiento de respuesta a las comunicaciones oficiales de la Entidad, incluida la Secretaría de Salud y Educación, con el fin de evitar la materialización de los riesgos 2 y 5 del proceso. Igualmente, como lo describe el procedimiento la elaboración del Cronograma de visitas.
- Se recomienda efectuar el respectivo análisis a los indicadores una vez realizada la medición correspondiente, para así tener claridad frente a la mejora a llevar a cabo.
- Dar cumplimiento al Decreto 1076 de 2015 para la conformación de la Dirección de Gestión Ambiental, con el fin de garantizar la continuidad de los programas, planes y directrices del Sistema de Gestión Ambiental de la Gobernación de Santander.
- Se requiere fortalecer la socialización con los funcionarios, de todos los elementos que constituyen el Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo; en especial (Matriz de identificación y Evaluación de requisitos legales y otros en Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, Matriz de identificación de peligros, valoración y control de Riesgos, procedimientos y guías entre otros), con el fin de que conozcan, tomen conciencia y realicen una adecuada aplicación de los mismos.
- Enviar a la Dirección Sistemas integrados de Gestión el Mapa de Riesgos del Proceso Gestión Educativa actualizado con el fin de ser publicado en la INTRANET.

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

CÓDIGO	ES--SIG-RG-10
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
PÁGINA	23 de 25

- En la secretaría de Salud Mejorar el ambiente para la operación del proceso pues en algunas dependencias los funcionarios manifiestan altos niveles de estrés y desmotivación además de la falta de elementos de trabajo para realizar las funciones asignadas.
- Se recomienda revisar la matriz de comunicación en el proceso de seguridad y convivencia para que todas las partes interesadas identifiquen, que se debe comunicar, a quien debe comunicar, como lo debe comunicar, cuando comunicar, etc.
- Solicitar a la Secretaría General el fortalecimiento de la Oficina de Apoyo Jurídico en el proceso teniendo en cuenta la delegación para contratar y ordenar el gasto y la responsabilidad para dar trámite a peticiones, tutelas y ejecución de sentencias de acciones populares.
- Organizar el espacio para la custodia y conservación de los expedientes en el archivo de gestión.
- Controlar y apoyar por parte de la Oficina Jurídica, los procesos contractuales adelantados por las Oficinas Gestoras.
- Incluir dentro del programa de Formación de auditores internos para el SIG a un funcionario de la Dirección de Talento Humano, con el fin de contribuir al interior de la oficina con el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y al cumplimiento a los requisitos de las Normas NTC- GP1000:2009, NTC-ISO9001:2015, NTC-ISO14001:2015, OHSAS 18001:2007.
- La Bodega de la antigua Licorera de Santander donde esta almacenados Gran parte de Archivo, está en condiciones mínimas: falta aseo, limpieza, iluminación, el Techo presenta Humedad y una cantidad de archivo esta sobre el suelo.
- El establecimiento de mecanismos, en coordinación con la Secretaría de las TIC, para crear, implementar y promover una cultura con miras a el correcto manejo, operación y mantenimiento de los equipos de cómputo, equipos ofimáticos, software y sistemas de información que utilizan los servidores públicos en la Secretaría de Salud, Secretaria de Educación y Administración Central.
- Con respecto a la Infraestructura tecnológica se requiere reiterar a las dependencias competentes la adquisición de una mayor cobertura de equipos de uso institucional, protección de los mismo contra caída y back ups externos.
- Se necesita mayor articulación con la oficina del SIG complementando la labor de verificación por parte de control interno, en cuanto al mantenimiento del Sistema y del cumplimiento de la Norma.

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
		PÁGINA	24 de 25

## 20. Resultados del Informe de Revisión por la Dirección

PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	PRESUPUESTO Y RECURSOS
iniciar la adecuación del Sistema Integrado de Gestión a lo establecido en el decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.	Gobernador de Santander. Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina y Directores	Junio de 2018	Por definir
Capacitación a funcionarios en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión definido en el decreto 1499 de 2017 de acuerdo a las directrices definidas por el Gobierno nacional	Gobernador de Santander. Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina y Directores	Junio de 2018	Por definir
Formación Auditores Internos en ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2015.	Dirección Sistemas Integrados de Gestión.	Septiembre 30 de 2018	35.000.000
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 2018	Funcionarios de la Dirección Sistemas Integrados de Gestión.
Implementar un aplicativo (Software) para el manejo de indicadores de los procesos	Dirección de Sistemas integrados de Gestión, Secretaria de TIC	diciembre de 2018	Por definir
Realizar Programa de Capacitación y Sensibilizaciones para continuar con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.	Dirección Sistemas Integrados de Gestión. Coordinador Ambiental. Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo.	Realizar Programa de Capacitación y Sensibilizaciones para continuar con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.	Funcionarios de la Dirección Sistemas Integrados de Gestión. Coordinador Ambiental. Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	ES-SIG-RG-10
VERSIÓN	4
FECHA DE APROBACIÓN	27/03/2017
PÁGINA	25 de 25

### 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 internas y externas. 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 a los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, así como la misión y visión de la organización

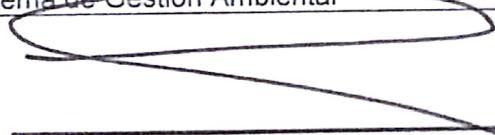
#### ADECUACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

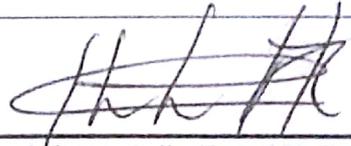
El sistema integrado de gestión es adecuado en la medida que está en la capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los ciudadanos, legales y reglamentarios del servicio, así como los requisitos de las normas NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 Y NTC OHSAS 18001:2007, lo cual se reflejó en la auditoría interna en la cual se están realizando las respectivas acciones correctivas, preventivas y de mejora.

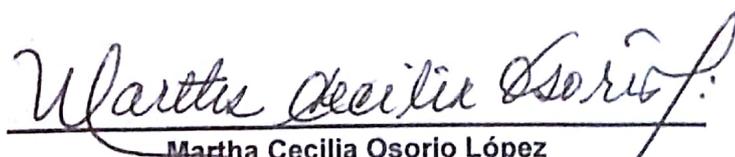
#### EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El sistema integrado de gestión, permite a la entidad controlar la 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 2016. Se evidencia el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos donde se obtuvo una calificación promedio 3,91 entre los meses de mayo y agosto de 2017

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 personal para el SIG y para el Sistema de Gestión Ambiental

  
Didier Alberto Tavera Amado  
Gobernador de Santander

  
Héctor Julio Fuentes Duran  
Secretario de Planeación

  
Martha Cecilia Osorio López  
Director(a) Sistemas Integrados de Gestión