

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	1 de 66

*República de Colombia*



*Gobernación de Santander*

**INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTION**

**NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018, MODELO  
INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION – MIPG**

**GOBERNACIÓN DE SANTANDER  
BUCARAMANGA, SEPTIEMBRE DE 2024**

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	2 de 66

## TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES .....	3
2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
4. CRITERIOS.....	3
5. RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA.....	4
6. RECURSOS.....	4
7. METODOS DE AUDITORIA .....	4
8. RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA .....	4
9. DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL EQUIPO AUDITOR .....	5
10. IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE DE LA AUDITORÍA .....	5
11. AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR .....	5
12. DEPENDENCIAS O AREAS A AUDITAR.....	8
13. NUMERO DE AUDITORES DE LOS PROCESOS AUDITADOS .....	8
14. NOMBRE DE LOS AUDITORES .....	9
15. REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO .....	10
16. DOCUMENTOS A EXAMINAR.....	11
17. RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA .....	12
18. COMPARATIVO AUDITORÍAS 2018 A 2024 .....	12
19. RESULTADOS AUDITORÍA 2024 .....	13
20. FORTALEZAS.....	14
21 OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	27
22.NO CONFORMIDADES POR PROCESO .....	45
23. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA .....	52
24. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS .....	62
24.1 NUMERAL DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 INCUMPLIDOS .....	62
24.2. NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 14001:2015 INCUMPLIDOS .....	63
24.3. NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 45001:2018 INCUMPLIDOS .....	63
25. FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA MIPG .....	63
26. OBSTÁCULOS ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA.....	64
27. EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS.....	64
28. ASPECTOS A MEJORAR EN LA PRÓXIMA AUDITORÍA.....	66
29. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME.....	66
30. DECLARACION SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD .....	66

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	3 de 66

## 1. GENERALIDADES

<b>FECHA AUDITORIA</b>	DEL 5 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
<b>FECHA APERTURA</b>	5 DE SEPTIEMBRE DE 2024
<b>FECHA CIERRE</b>	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
<b>FECHA PRESENTACIÓN INFORME FINAL</b>	11 DE OCTUBRE DE 2024

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Evaluar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTC-ISO 45001:2018; verificar la eficacia de las mejoras implementadas en el componente de calidad del Sistema de Gestión; asegurar la eficaz implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado; e identificar oportunidades de mejora en el sistema integrado de gestión.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Auditar las actividades correspondientes a los quince (15) Procesos que están clasificados como Estratégicos, Misionales, de Evaluación y de Apoyo, que se aplican en la Gobernación de Santander.

**MISIONALES.** Desarrollo Sostenible y Competitivo, Seguridad y Convivencia, Salud y Seguridad Social, Gestión Educativa.

**ESTRATÉGICOS.** Sistemas Integrados de Gestión, Atención al Ciudadano, Planeación Estratégica, Gestión Estratégica del Talento Humano, Dirección y Comunicaciones.

**EVALUACIÓN.** Control y Evaluación.

**APOYO.** Gestión Financiera Jurídica, Gestión Financiera, Administración Institucional, Tecnologías de la Información y Comunicación, Compras y Contratación Pública.

## 4. CRITERIOS

Manual del Sistema Integrado de Gestión, Políticas y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, documentos establecidos en los procesos, programas HSEQ, requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como los establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

Decreto 1072 de 2015

Resolución 0312 de 2019

Procedimientos internos de las dependencias/áreas.

Requisitos del sistema integral de gestión.

Información actualizada y documentada

Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para los procesos que aplique.

Política de Administración del Riesgo de la Entidad.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	4 de 66

## 5. RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

**Falta de objetividad:** Si los auditores internos tienen un vínculo cercano con las áreas auditadas o están involucrados en la operación diaria de los procesos, podría comprometerse la imparcialidad y objetividad de la auditoría.

**Presión de tiempo:** Un tiempo limitado para realizar la auditoría puede llevar a una revisión superficial de los procesos, lo que puede resultar en la omisión de hallazgos importantes.

**Comunicación ineficaz:** La falta de una comunicación clara y efectiva entre el equipo auditor y los auditados puede generar malentendidos, desconfianza o falta de seguimiento de las acciones correctivas.

**Resistencia del personal auditado:** El personal puede mostrar resistencia o falta de colaboración durante la auditoría, ya sea por temor a ser evaluados negativamente o por desconocimiento del propósito de la auditoría. Esto puede afectar la recolección de información precisa y completa.

**Cambio de auditor:** Los auditores tienen estilos y enfoques diferentes. Un cambio de auditor puede resultar en un enfoque inconsistente o en la alteración de prioridades en la auditoría, lo que podría afectar la comparabilidad de los resultados con auditorías anteriores.

## 6. RECURSOS

- Talento Humano: auditores del Sistema Integrado de Gestión certificados y capacitados.
- Tiempo: horario laboral de los funcionarios Auditados y Auditores.
- Tecnológicos: computadores, internet, impresoras de la entidad.
- Físicos: papelería, agenda, tintas.

## 7. METODOS DE AUDITORIA

Los métodos de auditoría son técnicas y enfoques utilizados por los auditores para evaluar y verificar el cumplimiento de los procesos y sistemas con respecto a los criterios establecidos, como normas, políticas internas, regulaciones legales, entre otros.

A continuación, se presentan algunos de los métodos de auditoría más comunes:

**1. Entrevistas:** Consisten en reuniones directas con el personal involucrado en los procesos auditados. Las cuales permiten al auditor recopilar información cualitativa, comprender mejor los procedimientos y verificar si el personal está consciente y cumple con las políticas y procedimientos establecidos.

**2. Revisión de documentos:** Este método implica la evaluación de documentos, registros y reportes relacionados con los procesos auditados. Los auditores revisan procedimientos escritos, políticas, registros de calidad, informes de cumplimiento, entre otros, para asegurarse de que estén completos, actualizados y cumplan con los requisitos establecidos.

**3. Observación directa:** El auditor observa directamente las actividades y procesos en el lugar de trabajo para verificar que se ejecuten según lo documentado. Esto permite al auditor identificar discrepancias entre la práctica real y la documentación del proceso, así como detectar posibles áreas de mejora.

## 8. RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA

**Responsables de procesos auditados:** Asistir a las reuniones y entrevistas programadas, suministrar información requerida, revisar los hallazgos, identificar las causas de las No Conformidades y gestionar la implementación de planes de acción.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	5 de 66

**Auditor líder:** Coordinar la ejecución de la auditoria, definir el correspondiente plan de auditoría, aplicar los criterios relacionados con las normas a auditar y presentar los resultados de la auditoria al proceso, consolidar los resultados de la auditoria para el informe final, así como solicitar la evaluación del equipo auditor al auditado, recopilar los registros de reunión de apertura, entrevista y cierre de auditoría.

**Auditor de apoyo:** Brindar apoyo en la planeación y ejecución de la auditoria, apoyar la consolidación del informe final.

## 9. DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL EQUIPO AUDITOR

Los auditores líderes y de apoyo deben diligenciar y firmar el formato ES-SIG-RG-193 DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD AUDITORIA INTERNA SIG

## 10. IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE DE LA AUDITORÍA

La auditoría interna se realizó al Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Santander.

## 11. AUDITADOS Y EQUIPO AUDITOR

Proceso a auditar	Dependencia o Área	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores
Planificación Estratégica	Secretaría de Planeación, Dirección de Desarrollo Regional y Territorial y Director de Proyectos y Regalías	Secretario de Planeación, Director de Desarrollo Regional y Territorial y Director de Proyectos y Regalías	Despacho Secretaría de Planeación	Erika Lizeth Ariza Pinto (A.L.) Greiss Nayarín Durán Gómez (A.A.)
Dirección y Comunicaciones	Despacho del Gobernador y Secretaría Privada	Gobernador y Secretaría Privada	Despacho del Gobernador y Secretaría Privada	Emilce Gelves Ramírez (A.L.) Tatiana Turca Cárdenas (A.A.)
	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Jefe de Oficina de Prensa y Comunicaciones	Despacho Oficina de Prensa y Comunicaciones	Emilce Gelves Ramírez (A.L.) Yahir Abelardo Figueredo Castro (A.A.)
	Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales	Director de Gestión y Relaciones Gubernamentales	Auditoría Remota plataforma TEAMS	Diego Fernando Plata Jaimes (A.L.)
Gestión Estratégica de Talento Humano	Dirección de Talento Humano	Director de Talento Humano	Dirección de Talento Humano	Fabiola Figueredo Hurtado (A.L.) Tatiana Turca Cárdenas (A.A.)
Atención al Ciudadano	Dirección de Atención Ciudadano	Director de Atención Ciudadano	Despacho Dirección de Atención Ciudadano	Emilce Gelves Ramírez (A.L.) Claudia Raquel Escobar Tarazona (A.A.)
	Oficina de Pasaportes	Director de Atención Ciudadano Coordinador Grupo de Pasaportes	Oficina de Pasaportes	Yolanda Ortiz (A.L.) Amath Sandra Milena Oliveros Tarazona (A.A.)

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	6 de 66

Proceso a auditar	Dependencia o Área	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores
Sistemas Integrados de Gestión	Dirección de SIG	Director de Sistemas Integrados de Gestión - Grupo de Calidad Grupo de Gestión Ambiental	Dirección de SIG	Henry Vera González (A.L) Laura Gisela Ávila Calao (A.A)
	Oficina de SST	Director de Talento Humano Coordinador Grupo de SST	Oficina de SST	Diego Fernando Plata Jaimes (A.L.) Emilce Gelves Ramírez (A.A.) Tatiana Turca Cárdenas (A.A.)
Control y Evaluación	Oficina de Control Interno	Jefe de Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	Mercedes Martínez Correa (A.L) Sol Yaneth Portilla (A.A.)
Desarrollo Sostenible y Competitivo	Secretaría de Desarrollo Social	Secretaría de Desarrollo Social, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Desarrollo Social	José Manuel Cerdaña Cediell (A.L) Yahir Abelardo Figueredo Castro (A.A)
	Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	Mercedes Martínez Correa (A.L.) Carlos Andrés Bornachera (A.A)
	Secretaría de Infraestructura	Secretaría de Infraestructura, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Infraestructura	Yelitza Lilibeth Hernández González (A.L) Luis Alberto Arias (A.A)
	Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Vivienda y Hábitat Sustentable	Raul Alberto Angarita Cogollo (A.L) Amath Sandra Milena Oliveros Tarazona (A.A.)
	Secretaría de Cultura y Turismo	Secretaría de Cultura y Turismo, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Cultura y Turismo	Josefina Rodríguez Vergara (A.L.) Lida Patricia Martínez Jaimes. (A.A.)
	Secretaría de la Mujer y Equidad de Género	Secretaría de la Mujer y Equidad de Género, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de la Mujer y Equidad de Género	Elizabeth Plazas Cruz (A.L.) Elizabeth Peña Luna (A.A.)
	Secretaría Ambiental	Secretaría de Ambiental, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría Ambiental	Laura Ruiz Villarreal (A.L.) Silvia Yaneth Vargas Blanco (A.A.)
	Secretaría de Competitividad y Productividad	Secretaría de Competitividad y Productividad, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaría de Competitividad y Productividad	Laura Ruiz Villarreal (A.L.) Silvia Yaneth Vargas Blanco (A.A.)



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

CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
VERSIÓN	1
FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
PÁGINA	7 de 66

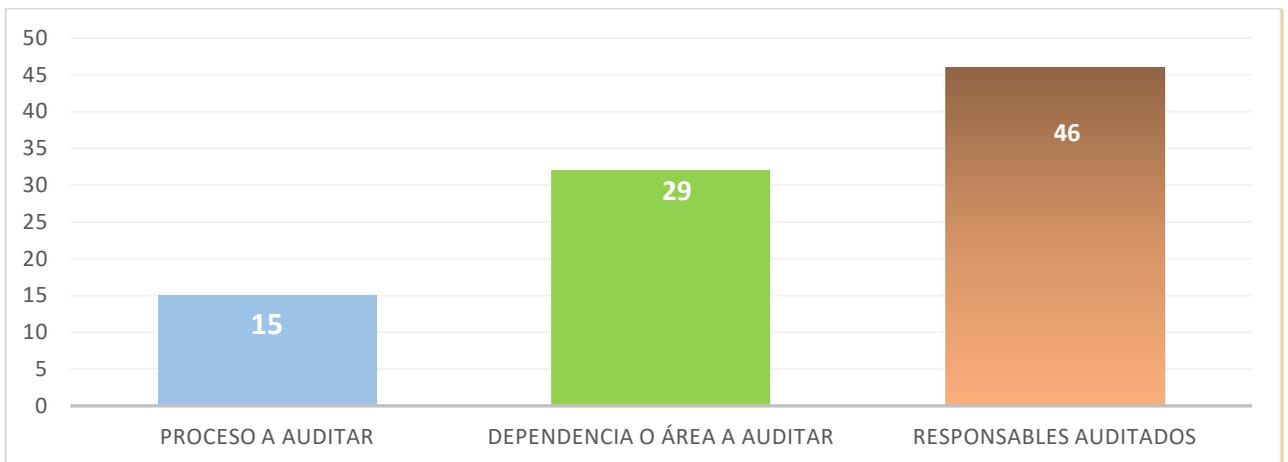
Proceso a auditar	Dependencia o Área	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores
Salud y Seguridad Social	Secretaria de Salud, Laboratorio de Salud Pública	Secretario de Salud, Directores y Coordinadores de Laboratorio de Salud Pública	Despacho de la Secretaria de la Salud	Carolina Osma Meléndez (A.L.) Elizabeth Caballero Zabala (A.A.)
Seguridad y Convivencia	Secretaria del Interior	Secretario del Interior, Directores y Coordinadores de Grupo	Despacho Secretaria del Interior	Yolanda Ortiz Ortiz (A.L.) Edgar Quintero Caballero (A.A.)
	Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	Jefe de oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	Oficina de Gestión del Riesgo	
Gestión Educativa	Secretaria de Educación	Secretaría de Educación - Planeación Educativa	Despachos oficinas de la Secretaría de Educación	Henry Vera González (A.L.) Tatiana Turca Cárdenas (A.A.)
Gestión Jurídica	Oficina Jurídica Director de Apoyo Jurídico y Contratación Secretaria de Salud Coordinador Grupo de Apoyo Jurídico Secretaria de Educación	Jefe Oficina Jurídica Director de Apoyo Jurídico y Contratación Secretaria de Salud Coordinador Grupo de Apoyo Jurídico Secretaria de Educación	Despacho Oficina Jurídica Dirección de Apoyo Jurídico y contratación Secretaria de Salud Grupo Apoyo Jurídico Secretaria de Educación	Diego Fernando Plata Jaimés (A.L.)
Compras y Contratación Pública	Oficina de Contratación	Jefe Oficina de Contratación	Despacho Oficina de Contratación	Vianey Portilla Rodríguez (A.L.) Diego Armando García Mejía (A.A.)
Tecnologías de la Información y Comunicación	Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Director de Gobierno Digital y de Sistemas de Información	Despacho Secretaria de TIC	Gladys Stella Quintero Barragán (A.L.) Marlen Flórez Rojas (A.A.)
Administración Institucional	Secretaria Administrativo Grupo Foncesan Dirección de Recursos Físicos Central, Coordinador Grupo de Recursos Físicos Secretaría de Educación y Salud.	Secretaría Administrativa, coordinadora Grupo Foncesan y Director de Recursos Físicos Central, Coordinador Grupo de Recursos Físicos Secretaría de Educación y Salud.	Despacho Secretario Administrativo y Directora de Recursos Físicos Central, Coordinador Grupo de Recursos Físicos Secretaría de Educación y Salud.	Emilce Gelves Ramírez (A.L.) Tatiana Turca Cárdenas (A.A.) Saíd Ortiz Ortiz (A.A.) Magdalena Hernández Gutiérrez (A.A.)
	Gestión Documental	Grupo de Gestión Documental	Archivo Departamental	Erika Lizeth Ariza Pinto (A.L.) Samuel Gómez Morales (A.A.)
	Control Disciplinario	Jefe de Control Disciplinario	Oficina de Control Disciplinario	Erwing Hermógenes Chacón Jóben (A.L.)
Gestión Financiera	Secretaria de Hacienda, Director Técnico de Ingresos, Presupuesto,	Secretario de Hacienda, Director Técnico de Ingresos, Presupuesto,	Despacho Secretaria de Hacienda	Silvia Juliana Sierra Castiblanco (A.L.)

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	8 de 66

Proceso a auditar	Dependencia o Área	Responsable(s) Auditado(s)	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores
	Tesorería, Contabilidad, Cobro Coactivo y Fondo Territorial de Pensiones.	Tesorería, Contabilidad, Cobro Coactivo y Fondo Territorial de Pensiones.		Emilce Gelves R. (A.A.) Sandra Esperanza Bayona Vergel (A.A)
	Dirección Administrativa y Financiera Secretaria de Educación	Dirección Administrativa y Financiera Secretaria de Educación	Despacho Dirección Administrativa y Financiera Secretaria de Educación	
	Dirección Administrativa y de Control Financiero Secretaria de Salud	Dirección Administrativa y de Control Financiero Secretaria de Salud	Despacho Dirección Administrativa y Control Financiero Secretaria de Salud	

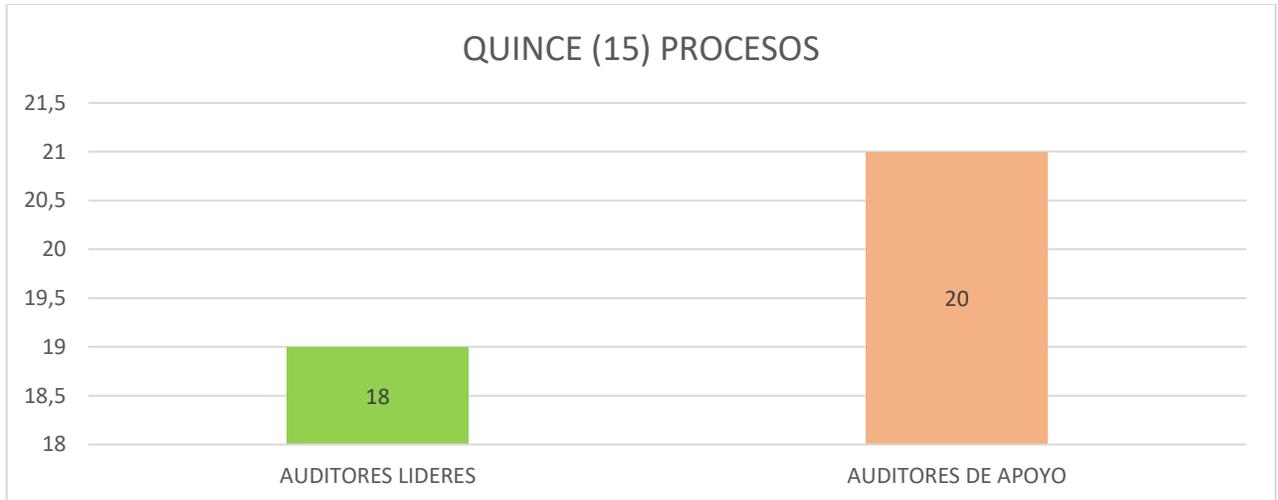
## 12. DEPENDENCIAS O AREAS A AUDITAR

PROCESOS A AUDITAR	DEPENDENCIA O ÁREA A AUDITAR	RESPONSABLES AUDITADOS
Quince (15)	Veintinueve (29)	Cuarenta y seis (46)



## 13. NUMERO DE AUDITORES DE LOS PROCESOS AUDITADOS

PROCESOS A AUDITAR	AUDITORES LIDERES DE LOS QUINCE PROCESOS	AUDITORES DE APOYO DE LOS QUINCE PROCESOS
Quince (15)	Dieciocho (18)	Veinte (20)



#### 14. NOMBRE DE LOS AUDITORES

No.	NOMBRE AUDITOR LIDER	No.	NOMBRE AUDITOR APOYO
1	Carolina Osma Meléndez	1	Amath Sandra Milena Oliveros Tarazona
2	Diego Fernando Plata Jaimes	2	Carlos Andrés Bornachera
3	Elizabeth Plazas Cruz	3	Claudia Raquel Escobar tarazona
4	Emilce Gelves Ramírez	4	Diego Armando García Mejía
5	Erika Lizeth Ariza Pinto	5	Edgar Quintero Caballero
6	Erwing Hermógenes Chacón Jóben	6	Elizabeth Caballero Zabala
7	Fabiola Figueredo Hurtado	7	Elizabeth Peña Luna
8	Gladys Stella Quintero Barragán	8	Greiss Nayarín Durán Gómez
9	Henry Vera González	9	Laura Gisela Avila Calao
10	José Manuel Cerdaña Cediell	10	Lida Patricia Martínez Jaimes.
11	Josefina Rodríguez Vergara	11	Luis Alberto Arias
12	Laura Ruiz Villarreal	12	Magdalena Hernández Gutiérrez
13	Mercedes Martínez Correa	13	Marlen Flórez Rojas
14	Raúl Alberto Angarita Cogollo	14	Said Ortiz Ortiz

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	10 de 66

15	Silvia Juliana Sierra Castiblanco	15	samuel gómez morales
16	Vianey Portilla Rodríguez	16	Sandra Esperanza Bayona Vergel
17	Yelitza Lilibeth Hernández González	17	Silvia Yaneth Vargas Blanco
18	Yolanda Ortiz Ortiz	18	Sol Yaneth Portilla
		19	Tatiana Turca Cárdenas
		20	Yahir Abelardo Figueredo Castro

## 15. REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO

NUMERALES A AUDITAR ISO 9001:2015	Si	No
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	X	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	
4.4 Gestión de la calidad y sus procesos	X	
5.1 Liderazgo y compromiso	X	
5.1.2 Enfoque al cliente	X	
5.2 Política de calidad	X	
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	X	
5.3. Roles, responsabilidad y autoridades en la organización.	X	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	X	
6.3 Planificación de los cambios.	X	
7.1.2 Personas	X	
7.1.3 Infraestructura	X	
7.1.4 Ambiente para la operación de Los Procesos	X	
7.1.6 Conocimientos de la organización	X	
7.3 Toma de conciencia	X	
7.4 Comunicación	X	
7.5 Información documentada	X	
8.1 Planificación y control operacional	X	
8.2.1 Comunicación con el cliente	X	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	X	
8.4.2 Tipo y alcance de control	X	
8.4.3 Información para los proveedores externos.	X	
8.5 Producción y Provisión del servicio	X	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	X	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	X	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	X	

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	11 de 66

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	X	
8.5.6 Control de los cambios	X	
8.6 Liberación de los productos y servicios.	X	
8.7 Control de las salidas no conformes	X	
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación	X	
9.1.3 Análisis Y Evaluación	X	
10. Mejora	X	
10.2 No conformidad y acción correctiva	X	
10.3 Mejora continua	X	

ISO 14001:2015		
5.2 Política Ambiental	X	
6.1.2 Aspectos ambientales	X	
7.2 Toma de conciencia	X	
8.1 Planificación y control operacional	X	
8.2 Preparación y respuesta ante emergencia	X	

ISO 45001:2018		
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	X	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	
4.3 Determinación del alcance del SG-SST	X	
4.4 Sistema de gestión de la SST	X	
5.1 Liderazgo y compromiso	X	
5.2 Política de la SST	X	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X	
5.4 Consulta y participación de los trabajadores	X	
6.1.2 Identificación de los requisitos legales y otros requisitos	X	
6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	X	
6.1.4 Planificación de acciones	X	
6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	X	
7.1 Recursos	X	
7.2 Competencia	X	
7.3 Toma de conciencia	X	
7.4 Comunicación	X	
7.5 Información documentada	X	
8.1 Planificación y control operacional	X	
8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST	X	
8.1.3 Gestión del cambio	X	
8.1.4 Compras	X	
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	X	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	X	
9.2 Auditoría interna	X	
9.3 Revisión por la dirección	X	
10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	X	
10.3 Mejora continua	X	

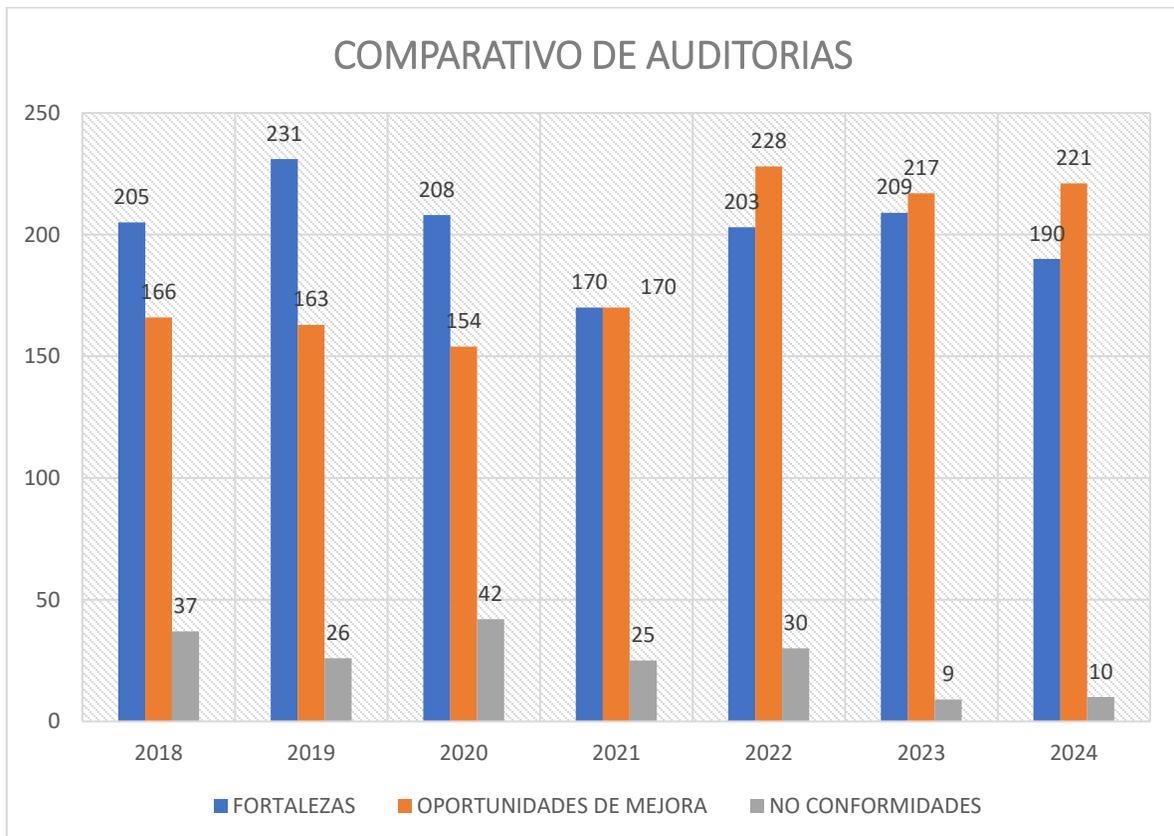
## 16. DOCUMENTOS A EXAMINAR

- Caracterización de los procesos.
- Procedimientos.
- Formatos, Registros.
- Manuales, Instructivos, Guías, Planes.
- Normograma.

- Mapa de Riesgos.
- Tablero de Indicadores
- Matriz de comunicación informativa SIG
- Matriz de identificación y evaluación de partes interesadas
- Ciclo de vida Sistemas Integrados de Gestión
- Acciones Correctivas, Preventivas y Correctivas
- Planes de mejoramiento.
- Identificar el contexto estratégico del proceso (DOFA).
- Políticas del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)

## 17. RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

En la gráfica a continuación se detallan las fortalezas, oportunidad de mejora y no conformidades presentadas durante las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.



## 18. COMPARATIVO AUDITORÍAS 2018 A 2024

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
FORTALEZAS	205	231	208	170	203	209	190
OPORTUNIDADES DE MEJORA	166	163	154	170	228	217	221
NO CONFORMIDADES	37	26	42	25	30	9	10

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	13 de 66

El cuadro comparativo anterior, muestra los resultados arrojados en lo relacionado con las fortalezas, oportunidades de mejora y las no conformidades generadas en las auditorías internas realizadas en las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024. De esta información se puede concluir que las oportunidades de mejora y las no conformidades obtuvieron una variación mayor en comparación con la vigencia anterior.

## 19. RESULTADOS AUDITORÍA 2024

ITEM	PROCESO	ÁREA	F	OM	NC
1	Sistemas integrados de gestión	Calidad - ambiental	14	9	0
2	Sistemas integrados de gestión	Seguridad y salud en el trabajo	8	5	0
3	Planificación estratégica	Secretaría de planeación	7	12	0
4	Atención al ciudadano	Oficina de atención al ciudadano	6	9	0
5	Atención al ciudadano	Grupo de pasaportes	7	5	0
6	Dirección comunicaciones y	Despacho del gobernador - secretaría privada	6	3	1
7	Dirección comunicaciones y	Dirección de gestión y relaciones gubernamentales	4	7	0
8	Dirección comunicaciones y	Oficina de prensa y comunicaciones	5	7	0
9	Gestión estratégica de talento humano	Dirección de talento humano	7	9	0
10	Desarrollo sostenible y competitivo	Secretaría de agricultura y desarrollo rural	7	4	1
11	Desarrollo sostenible y competitivo	Secretaría competitividad y productividad	6	4	0
12	Desarrollo sostenible y competitivo	Secretaría de cultura y turismo	6	3	1
13	Desarrollo sostenible y competitivo	Secretaría de desarrollo social	3	3	0
14	Desarrollo sostenible y competitivo	Secretaría de infraestructura	6	10	3
15	Desarrollo sostenible y competitivo	Secretaría de mujer y equidad de género	4	4	0

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	14 de 66

16	Desarrollo sostenible y competitivo	Secretaría de ambiente	4	4	0
17	Desarrollo sostenible y competitivo	Secretaría de vivienda y hábitat sustentable	5	2	0
18	Seguridad y convivencia	Secretaría del interior	9	7	0
19	Seguridad y convivencia	Oficina para la gestión del riesgo y desastres	9	7	0
20	Salud y seguridad social	Secretaría de salud - laboratorio de salud	9	31	0
21	Gestión educativa	Secretaria de educación	14	5	0
22	Control y evaluación	Oficina de control interno	7	3	0
23	Gestión jurídica	Oficina jurídica - jurídica educación - jurídica salud			0
24	Administración institucional	Secretaría administrativa Grupo foncesan Dirección de recursos físicos	8	12	1
25	Administración institucional	Gestión documental	5	4	0
26	Administración institucional	Oficina de control disciplinario	7	8	0
27	Tecnologías de la información y comunicación	Secretaria tic - dirección gobierno digital - dirección sistemas de información	8	2	0
28	Gestión financiera	Secretaria de hacienda fondo territorial de pensiones	5	21	0
29	Compras y contratación pública	Oficina de contratación	4	21	3
<b>TOTAL</b>			190	221	10

De la tabla anterior podemos evidenciar que en la auditoría interna 001-2024 realizada a los 15 procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, las áreas que presentaron el mayor número de fortalezas fue Sistemas Integrados de Gestión y Gestión Educativa, con catorce (14) fortalezas cada una; en cuanto a las Oportunidades de Mejora el proceso de Salud y seguridad social, presento el mayor número con un total de treinta y un (31) oportunidades de mejora; el mayor número de no conformidades se generó en los procesos de la Secretaria de Infraestructura, al igual que compras y contratación pública cada una con un total de tres (3) no conformidades.

## 20. FORTALEZAS

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	15 de 66

## 20.1

DIRECTOR SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	GRUPO DE CALIDAD - GRUPO DE GESTIÓN AMBIENTAL
1.	Compromiso y disponibilidad de los funcionarios auditados en la atención a la Auditoría Interna
2.	Conocimiento, Idoneidad y Profesionalismo de los funcionarios auditados y su equipo de colaboradores en la temática del Proceso Sistema Integrado de Gestión - Programa de Gestión ambiental
3.	Sentido de pertenencia y compromiso institucional de todos los funcionarios partícipes en la auditoría
4.	Liderazgo de parte de los responsables del proceso
5.	Proceso y procedimientos actualizados en el SIG
6.	El diligenciamiento, reporte y consulta de los indicadores y mapa de riesgo en línea facilita la actualización en tiempo real y contribuye a la política de cero papeles
7.	El desarrollo del plan de auditorías internas hacia la mejora continua del SIG
8.	Seguimiento trimestral a las acciones correctivas y de mejora, al plan de acción de las auditorías
9.	Se evidencia el conocimiento de los programas de gestión ambiental, lo cual le permite proyectarlo a la comunidad con la implementación de la política ambiental, cumpliendo con las orientaciones definidas por la entidad
10.	Seguimiento de las actividades para cada programa ambiental mediante el tablero de control que ilustra el cronograma a desarrollar
11.	La implementación de las estrategias de socialización, comunicación al interior de la entidad sobre temas ambientales
12.	Las acciones desarrolladas para la disposición final de papel reciclado a un operador certificado
13.	Realización de piezas comunicativas para el reciclaje de residuos sólidos en oficinas
14.	La consolidación del seguimiento a las políticas de MIPG, en las cuales participa el SIG, alcanzando una calificación en la política Fortalecimiento organizacional y simplificación de trámites del 99.5 en el año 2022, y del 92.9 en el año 2023; y la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación del 68.7 en el año 2022 y del 62.5 en el año 2023.

## 20.2

DIRECTOR SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
1	El grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo desarrolla capacitaciones permanentes a las áreas de la Entidad, avanzando en el proceso de apropiación de las acciones de autocuidado de los servidores en el marco de la política de
2	El grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo realiza seguimiento periódico a los extintores y kit de emergencia dispuestos en las sedes de la Gobernación de Santander y cuenta con las evidencias.
3	El grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo brinda capacitaciones virtuales con el objetivo de garantizar la participación de los funcionarios que se encuentran fuera de la sede central de la Entidad, fortaleciendo la comunicación y participación de los trabajadores en los programas de SST.
4	El grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo formuló cronograma y estrategias de control de plagas para la totalidad de sedes de la Entidad.
5	El grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo documentó el Manual de Riesgo Biológico con el objetivo de establecer directrices y protocolos que garanticen la seguridad y protección de la salud de los trabajadores y la comunidad frente a

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	16 de 66

6	El grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo implemento la estrategia de inspecciones virtuales con el objetivo de abordar la totalidad de IE del
7	El grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo incorporó en el PDD una meta para la correcta implementación del profesiograma en la Entidad.
8	El grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Dirección de Recursos Físicos evidencian el compromiso con la seguridad de los funcionarios en el avance en las reparaciones locativas necesarias de acuerdo con las inspecciones

### 20.3

PLANIFICACION ESTRATEGICA	SECRETARIA DE PLANEACION
1	Identifican con claridad el contexto y las partes interesadas tanto internas como externas frente al proceso.
2	Se evidencia el liderazgo y compromiso del equipo de trabajo de la Secretaria de Planeación para orientar y coordinar el proceso de planificación en el departamento, en concordancia con las políticas nacionales y requerimientos del desarrollo local, en concertación con los diferentes actores de desarrollo regional.
3	Se evidencia el liderazgo de la Secretaria de Planeación en la elaboración, presentación, ejecución y seguimiento del Plan de Desarrollo del Departamento de Santander.
4	Se evidencia la articulación con las partes interesadas, para el logro de las metas del PDD.
5	Se destaca el liderazgo y organización en la Administración del Banco de Programas y Proyectos de Inversión del departamento de Santander.
6	Se destaca la creación del procedimiento SOLICITUD Y ELABORACIÓN DE CERTIFICADO DE BANCO DE PROYECTOS, así como la actualización del procedimiento FORMULACIÓN, VIABILIZACIÓN SECTORIAL, REVISIÓN TÉCNICA –DOCUMENTAL, REGISTRO Y/O ACTUALIZACIÓN DE PROYECTOS EN EL GRUPO DE PROYECTOS DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER de la Dirección de Proyectos y Regalías.
7	Se destaca la calificación de desempeño en FURAG de la Política de Participación ciudadana en la gestión pública 96,8, debido a que representa la segunda política mejor calificada en la implementación de MIPG de la Gobernación de Santander.

### 20.4

ATENCION AL CIUDADANO	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
1.	Demuestra compromiso con el sistema integrado de gestión en la actualización constante de sus procedimientos y la utilización de formatos.
2.	Se destaca el seguimiento trimestral en todos los procesos evidenciando el cumplimiento a la respuesta oportuna de las PQRSD y planes de acción propuestos para lograr el 100% cuando se encuentran vencidos.
3.	Se resalta el avance en la implementación de la política de servicio al ciudadano la cual se encuentra en un 95.6%, que permite prestar un mejor servicio relación estado ciudadano.
4.	Se resalta el liderazgo de la coordinadora del equipo atención al ciudadano de la Secretaria de Educación, y el buen trabajo en equipo se ha disminuido las PQRSD vencidos a la fecha.
5.	Se resalta el liderazgo en el coordinador del grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Salud, en el buen manejo y organización de la gestión documental del proceso.
6.	Se destaca el compromiso del Director de Atención al Ciudadano y su equipo de trabajo en la disposición para atender la auditoria en pro de la mejora continua.

### 20.5

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	17 de 66

<b>ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>GRUPO DE PASAPORTES</b>
1.	Compromiso del líder del proceso para acompañar la auditoría
2.	Conocimiento y apropiación de los objetivos del grupo de trabajo y del manejo de la herramienta de SIG por parte de la coordinadora y el ingeniero de apoyo Danthory Zamathi,
3	Se evidenció el cambio de las instalaciones de la oficina de pasaportes, las cuales cuentan con espacios para atención adecuada a los usuarios, con dos salas una para recepción y otra para entrega de pasaportes; igualmente, cada funcionario o contratista cuenta con su puesto de trabajo dotado de herramientas tecnológicas para ofrecer un mejor servicio.
4	El agendamiento de citas se cambió a presencial reduciendo ostensiblemente el riesgo de corrupción que se venía presentando en la modalidad virtual.
5	Se resalta el compromiso de las campañas de asignación de citas que se realizan los días miércoles, descentralización a provincias, instituciones locales y acompañamiento a la estrategia de acción unificada con oferta institucional.
6	Realización de reuniones cada 8 días para hacer seguimiento a las actividades que realiza el equipo humano, contando con las respectivas actas y registros de reunión
7	En cuanto a la revisión y actualización de la matriz de riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital se hizo entrega de los informes de seguimiento del primero, segundo y tercer semestre de 2024.

## 20.6

<b>DIRECCION Y COMUNICACIONES</b>	<b>DESPACHO DEL GOBERNADOR- SECRETARIA PRIVADA</b>
1.	Se evidencia el interés y la proactividad en la implementación y estandarización de los actos administrativos, con el objetivo de cumplir con los requisitos legales y gestionar de manera eficiente los procesos de segunda instancia dentro de la entidad.
2.	Existe una comunicación clara y efectiva entre los miembros del equipo auditado sobre sus roles y responsabilidades. Esto asegura que cada miembro del equipo contribuya de manera efectiva al logro de los objetivos, reduce la duplicación de esfuerzos y promueve la mejora continua.
3.	La rigurosidad en la implementación y monitoreo del Programa de Transparencia y Ética Pública, subraya el compromiso de la entidad con la legalidad y la ética, así como su capacidad para adaptarse y mejorar continuamente en la gestión pública.
4.	Se ha designado un enlace específico para el Sistema Integrado de Gestión (SIG), quien demuestra un compromiso proactivo con la mejora continua de los componentes del sistema al interior del proceso. Este rol es fundamental para facilitar la comunicación entre la Dirección SIG y su equipo de trabajo y garantizar que las iniciativas de mejora se lleven a cabo de manera efectiva y oportuna.
5.	Se evidencia compromiso de la alta dirección y de su equipo de trabajo con el Sistema Integrado de Gestión, por la participación activa del personal en la formulación de planes y seguimientos que se lideran desde la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión.
6.	Se resalta el control en el manejo de los documentos que ingresan para firma del señor Gobernador, que permite tener una trazabilidad desde el ingreso hasta la salida del mismo a través del libro radicador.

## 20.7

<b>DIRECCION Y COMUNICACIONES</b>	<b>DIRECCION DE GESTION Y RELACIONES GUBERNAMENTALES</b>
-----------------------------------	--

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	18 de 66

1	La Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales ha incorporado las buenas prácticas y programas ambientales dentro de sus actividades de préstamo de espacios.
2	La Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales dentro de su compromiso con el sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo realiza permanente capacitación ante emergencias a sus colaboradores y visitantes y cuenta con un protocolo de evacuación para los eventos masivos que se realizan en la Casa Santander.
3	La Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales realiza oportunamente la medición y análisis de sus indicadores de gestión.
4	La Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales realiza un adecuado seguimiento e implementación de las acciones de mejora, generando un cumplimiento oportuno de sus planes de acción.

## 20.8

DIRECCION Y COMUNICACIONES	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES
1.	Se evidencia la gestión oportuna de apoyo en el diseño de piezas gráficas para cada una de las secretarías en la implementación de sus actividades.
2.	Se resalta la designación de un profesional de enlace con la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, que cuenta con los conocimientos para el fortalecimiento del proceso en la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015.
3.	Se destaca el compromiso del proceso en el seguimiento de indicadores, planes de acción de oportunidades de mejora y no conformidades.
4.	Se destaca la proactividad de la presencia de la Gobernación de Santander en redes sociales, de todos los eventos de interés a la comunidad.
5.	Se resalta el cumplimiento que se da al manual de imagen fortaleciendo la implementación de Ley 2345 DE 2023 “chao marcas de Gobierno”.

## 20.9

GESTION ESTRATEGICA DE TALENTO HUMANO	DIRECCION DE TALENTO HUMANO
1.	Se destaca la participación activa de los líderes del proceso y su equipo de trabajo durante las actividades de auditoría, evidenciando su compromiso con la implementación, articulación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
2.	El equipo auditado demuestra un profundo conocimiento y dominio de la normatividad aplicable al contexto del proceso, así como una comprensión detallada de las regulaciones y estándares relevantes. Su capacidad para aplicar esta normatividad en la práctica refleja un alto grado de competencia y compromiso con el cumplimiento normativo.
3.	Se resalta la sinergia entre la Dirección Administrativa del Talento Humano y la Secretaría Administrativa que contribuye significativamente a la eficiencia y eficacia en la respuesta a las necesidades del servicio en la Entidad.
4.	La rigurosidad en la implementación y seguimiento de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano y la Política de Integridad han permitido obtener resultados satisfactorios en la evaluación del FURAG, reflejando el compromiso de la Dirección con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la mejora en el Índice de Desempeño Institucional.
5.	La entidad ha desarrollado e implementado un plan de bienestar social integral que aborda múltiples aspectos del bienestar de los empleados, incluyendo el equilibrio Psicosocial, la salud, cultura, desarrollo de habilidades, programa de pre-pensionados, reconocimientos, estímulos y fondo de vivienda. Este enfoque holístico contribuye significativamente al bienestar general del personal y a la mejora del ambiente laboral.
6.	El equipo auditado demuestra conocimiento en los criterios propios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando la participación

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	19 de 66

	activa de los trabajadores de la dependencia en las actividades programadas por el mismo.
7.	El equipo auditado demuestra compromiso con los programas del Sistema de Gestión ambiental apropiando buenas prácticas para el consumo eficiente de luz, agua y papel.

#### 20.10

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
1	El proceso cuenta con un Talento Humano comprometido y con buena disposición para avanzar en las actividades en aras de cumplir con el objetivo misional.
2	El equipo de trabajo reconoce los objetivos y riesgos del proceso, la líder del proceso da lineamientos y se generan repuestas oportunas a las PQRSD
3	Se evidencia un adecuado control de producción y de la producción de servicios, mediante el seguimiento al cumplimiento de metas en los programas y proyectos, y el registro de indicadores del proceso.
4	El equipo de trabajo reconoce la importancia de una adecuada participación en los procesos de auditoría y las observaciones y recomendaciones entregadas, no solo para el mantenimiento del SIG, si no como estrategia para mejorar los desempeños individuales y de equipo de trabajo.
5	Se identifica y valora la política ambiental y la secretaria apoya activamente la toma de conciencia mediante el uso racional y adecuado del papel
6	Se evidencian buenas prácticas en gestión documental y la correcta aplicación de las tablas de retención documental en el archivo de gestión
7	La dependencia demuestra conocimiento y apropiación de los lineamientos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, respondiendo de manera clara de las acciones que deben realizar en el caso de una situación de emergencia entre otros temas.

#### 20.11

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD
1	Se evidencia en la Secretaria de Competitividad y Productividad capacidad de análisis estratégico y diagnóstico preciso de los factores que impulsan o limitan la competitividad en el departamento, los que permite diseñar políticas y estrategias efectivas para mejorar la eficiencia, atraer inversiones, fomentar la innovación y generar un crecimiento económico sostenido mejorando el indicador de gestión de competitividad, fortaleciendo el tejido humano.
2	Se cuenta con un equipo con amplio conocimiento de los temas de la secretaria de competitividad y productividad, con manejo integral de todos los temas relevantes y capacidad de respuesta ante desafíos complejos y multidisciplinarios.
3	Se evidencia el liderazgo de la Secretaría de Competitividad y Productividad en el manejo estratégico de los proyectos, formulando una visión clara y alineada con los objetivos de la alta dirección.
4	La Secretaria de Competitividad y Productividad tiene una estructura de trabajo interna organizada, generando eficiencia operativa y claridad en la distribución de responsabilidades, lo que le permite ser productiva y tener un enfoque de cumplimiento de objetivos y metas.
5	Accesibilidad rápida y eficiente a la información, con una estructura del archivo conforme a los lineamientos entregados por gestión documental.
6	Compromiso con la calidad del servicio y atención de las necesidades de los ciudadanos al responder PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).

#### 20.12

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	20 de 66

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO		SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO
1	Identifican con claridad el contexto y las partes interesadas tanto internas como externas frente al proceso sostenible y competitivo y cada uno de los procedimientos de la Secretaría.	
2	Se evidencia la presentación de proyectos para el desarrollo de las metas planteadas en el PDD	
3	Se evidencia asignación de presupuesto para el cumplimiento de las metas del PDD	
4	Se evidencia la actualización y clasificación del archivo de acuerdo a las TRD para el año 2024.	
5	Se evidencia la articulación con las partes interesadas, para el logro de las metas del PDD.	
6	Se destaca la adopción de la política pública de turismo para el Departamento de Santander.	

### 20.13

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO		SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
1	La Secretaría de Desarrollo Social dispone de personal de planta y contratistas, concedores de la normatividad del SIG, aplicable para el adecuado desarrollo de los procesos.	
2	Existe un adecuado manejo por el personal encargado, de las actividades descritas en la Matriz de Comunicaciones.	
3	Se evidencia el conocimiento de la Matriz de aspectos e impactos ambientales, así como de los programas que en estos aspectos posee la entidad.	

### 20.14

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO		SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
1	Se destaca participación activa, el sentido de pertenencia, compromiso institucional, disposición y buena actitud de los funcionarios que participaron en el desarrollo de la auditoría interna realizada a la Secretaria de Infraestructura que garantiza la funcionalidad del SIG.	
2	Talento Humano idóneo, proactivo y resolutivo, lo que contribuye en el sostenimiento y operabilidad de los procesos y procedimientos de la secretaria fortaleciendo la intersectorialidad.	
3	El Plan de Desarrollo Departamental “Es Tiempo de Santander”, ofrece directrices para el cumplimiento de los programas, objetivos y Metas de Producto, establecidas por parte de la secretaria.	
4	La Secretaria de Infraestructura genera iniciativas de mejoramiento continuo, seguimiento y un ambiente laboral respetuoso que genera confianza y respaldo al equipo de trabajo.	
5	Los funcionarios de la Secretaria de Infraestructura son conscientes de la importancia de los temas de seguridad y salud en el trabajo y gestión Ambiental, los planes de respuesta ante emergencias y las funciones del COPASST y el Comité de Convivencia conocen, ponen en marcha las actividades programadas y participan activamente en cada una de las metas propuestas.	
6	Los funcionarios adscritos a esta Secretaria tienen conocimiento de las diferentes acciones y programas para cuidar el medio ambiente apropiando buenas prácticas, la Participación activa y la socialización de 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 las actividades organizadas por la Coordinación del Sistema de Gestión Ambiental del SIG.	

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	21 de 66

### 20.15

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO</b>
1.	La alta dirección conoce sus procesos y procedimientos con claridad lo cual hace que direcciones su equipo de trabajo hacia los objetivos estratégicos hacia resultados de calidad.
2.	Se evidencia conocimiento y compromiso por parte de los funcionarios en cuanto al proceso, procedimientos y SIG.
3.	La organización de las evidencias tiene coherencia, así como la trazabilidad de los procesos y procedimientos, lo cual genera transparencia en el proceso
4.	Se destaca la actuación de la persona que direcciona el SIG quien acuciosamente tiene material de apoyo, comparte la información a su equipo de trabajo y consolida la información con transparencia.

### 20.16

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE AMBIENTE</b>
1	Se evidencia en la Secretaria de ambiente el conocimiento y apropiación de su misión de proteger y preservar el medio ambiente a través de la ejecución de proyectos (metas del Plan de Desarrollo Departamental) en conservación, gestión integral del recurso hídrico, huella de carbono, educación ambiental, agua potable y saneamiento básico, evaluación de índices ambientales y economía circular, articulación interinstitucional, participación en comités de injerencia ambiental y desarrollo de la política pública ambiental.
2	Se cuenta con un equipo con amplio conocimiento de los temas de la secretaria de ambiente, con manejo integral de todos los temas relevantes y capacidad de respuesta que permiten abordar de manera efectiva una variedad de desafíos relacionados con la protección del medio ambiente y la sostenibilidad.
3	Es de resaltar la organización en la implementación de iniciativas de alto impacto, especialmente en temas ambientales y sostenibles, a través de la formulación de proyectos alineados con el plan de desarrollo departamental 2024 -2027 y la política pública ambiental, que incluye la planificación detallada de todas las fases, desde la preparación hasta la implementación y evaluación.
4	Es clave en la secretaria de ambiente la organización del trabajo interno, con una estructura colaborativa, en constante capacitación de su personal y enfocados al cumplimiento de las metas.

### 20.17

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE</b>
1	Se pudo evidenciar de manera amplia entre los participantes del proceso el conocimiento y apropiación de conocimiento en cuanto a la misión, sus objetivos, las interacciones, los indicadores aplicables al proceso, lo cual facilita el desempeño óptimo del mismo.
2	Se observó cumplimiento de la normatividad archivística con la revisión de las tablas de retención documental
3	Se evidencia en todo el personal el adecuado manejo de las herramientas digitales, tales como el aplicativo forest, correo institucional de las áreas auditadas.
4	los funcionarios identifican y reconocen la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), entienden los roles, los objetivos y la competencia de esta.
5	Se pudo establecer que los funcionarios tienen conocimiento de la Política ambiental, programas, diferentes aspectos ambientales, participación y reacción ante posibles emergencias

### 20.18

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	22 de 66

SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DEL INTERIOR
1.	El equipo auditado demuestra un alto nivel de compromiso con la entidad, evidenciando en el avance en materia del planear, hacer y verificar.
2.	Se evidenció un esfuerzo por cumplir las oportunidades de mejora del año inmediatamente anterior, en lo que respecta al mapa de riesgos e indicadores de gestión.
3.	El personal adscrito a la secretaria del interior, direcciones y equipos de trabajo tienen conocimiento de la estructura organizacional y del proceso, identificando con claridad el contexto y partes interesadas tanto internas como externas que ha sido fundamental para el desarrollo de su misionalidad y el cumplimiento de políticas, proyectos y actividades desarrolladas por la Secretaría del Interior.
4.	El despacho de la Secretaría del Interior junto a las direcciones y sus equipos de trabajo demostraron un interés notable de hacer seguimiento oportuno para cumplir los compromisos adquiridos. Esta rigurosidad se evidenció a través de las actas de reuniones y comités, que fueron verificadas durante la auditoría. Este enfoque organizado no solo asegura la correcta ejecución de acciones para el cumplimiento de metas, sino que también refuerza la confianza de la ciudadanía en las instituciones.
5.	La coordinación efectiva entre la entidad y los enlaces municipales, junto con la participación de otras entidades, se destaca como una fortaleza clave en el control de productos y servicios. La realización de reuniones periódicas para hacer seguimiento permite mantener una comunicación asertiva y asegura la correcta implementación de los procesos. Además, la formalización y registro de estos encuentros a través de actas verificadas garantiza la trazabilidad de las acciones y facilita la toma de decisiones basadas en información actualizada y documentada. Se verificó que tienen los respectivos soportes de estas reuniones.
6.	Una fortaleza significativa es el seguimiento constante y detallado que se realiza a las actividades de los funcionarios y contratistas. Esta supervisión permite monitorear el avance de los objetivos, evaluar el cumplimiento de las metas y asegurar la calidad de los resultados. Al estar atentos al desempeño y las responsabilidades de cada integrante del equipo, la organización garantiza una gestión efectiva y una toma de decisiones oportuna basada en el análisis de datos reales.
7.	De resaltar que en tiempo se hizo la formulación del PISCC documento rector en materia de Seguridad y Convivencia ciudadana para el cuatrienio.
8.	Se observa una adecuada gestión de los residuos y un uso eficiente de la energía, implementando prácticas que respaldan los objetivos ambientales de la entidad, así como tareas y actividades que contribuyen al cumplimiento de la política de cero papel.
9.	Se observa una mejora significativa en la implementación de matrices de monitoreo, seguimiento y evaluación para cada una de las rutas que se activan. Estas matrices permiten un control más preciso y estructurado de las actividades realizadas, facilitando la identificación de avances y áreas por mejorar.

## 20.19

SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	OFICINA DE GESTION PARA LA GESTION DEL RIESGO Y DESASTRES
1	El equipo humano de la Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres, demuestra un alto nivel de conocimiento de la estructura de la organización y comprensión de sus funciones, las cuales están alineadas con los lineamientos establecidos en la Ley 1523 de 2012,
2	El equipo conoce el funcionamiento del sistema Nacional de Gestión del Riesgo de desastres, el cual esta conformado por entidades del orden nacional departamental y local, así como por organizaciones de la sociedad civil, todas responsables de coordinar la gestión del riesgo de desastres.
3	Conforme a lo evidenciado en la auditoria, el equipo adscrito a la Oficina para la Gestión de riesgo está realizando reportes y la entrega de información de manera oportuna y periódica de acuerdo con las directrices establecidas.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	23 de 66

	<p>Se solicitó presentar el formato MI-SYC-RG-15, correspondiente al reporte en el Sistema de Información Diaria del Consejo Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres de la Gobernación de Santander. Este formato fue entregado físicamente como soporte de la auditoría.</p> <p>El equipo informó que dicho formato se utiliza diariamente para reportar las condiciones hidrometeorológicas y alertas frente a pronósticos de clima, estados de vías, precipitaciones, niveles de los ríos, alertas de incendios, amenazas por deslizamientos, actividad sísmica, entre otros factores.</p> <p>Estos reportes se envían a las entidades del sistema todos los días a las 6:00 AM, para que los municipios del departamento estén preparados ante cualquier eventualidad.</p>
4	Los miembros del equipo participan regularmente en programas de formación y actualización, tanto en temas técnicos como lo relacionado con los sistemas integrados de gestión.
5	Cada miembro del equipo tiene roles y responsabilidades claramente definidos, lo que permite una coordinación eficaz de las actividades realizadas por la oficina.
6	El personal muestra un alto nivel de compromiso con sus responsabilidades y con los objetivos del equipo y de la organización, lo que se traduce en un desempeño consistente y de alta calidad.
7	Las instalaciones son modernas, amplias, con tecnología de vanguardia promoviendo la comodidad y el bienestar del personal, lo que puede mejorar la productividad y la satisfacción en el trabajo.
8	Se evidencia una gestión adecuada de los residuos, el uso racional de la energía, prácticas efectivas que apoyan los objetivos ambientales de la organización. Se evidenció que cuentan con tres puntos ecológicos ubicados en cada uno de los pisos de la edificación adicionalmente cuentan con un sitio o deposito temporal para los residuos.
9	Contribuyen desde su puesto de trabajo con la política de seguridad y salud en el trabajo. Realizaron la reubicación del archivo a fin de mejorar el confort en los puestos de trabajo, reportan los accidentes de trabajo y mantienen el orden y aseo en las instalaciones.

## 20.20

SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL		SECRETARIA DE SALUD-LABORATORIO DE SALUD
1	Compromiso y disponibilidad del secretario, directores, funcionarios y contratistas auditados en cada una de las dependencias, en la entrevista de auditoría.	
2	Se evidencia el sentido de pertenencia y apoyo institucional en el cumplimiento de las metas plasmadas en el PDD	
3	La entrega en el desarrollo de las funciones propias de cada dirección, en el buen funcionamiento de las mismas	
4	Atención asertiva ante las observaciones realizadas en el momento de la entrevista de auditoría	
5	La actualización de formatos a todo el proceso de salud, lo que permitió una depuración en el sistema, puesto que es un proceso que tenía muchos formatos obsoletos o sin uso.	
6	Los procedimientos de la Dirección de Salud Integral y Administrativa y de control financiero se encuentran documentados de la forma correcta, lo que sirve de referencia para las direcciones que tienen oportunidades de mejora en este aparte.	
7	El proceso de inducción que realizan en el grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria en la Dirección Administrativa y de Control Financiero, ya que esto permite que las personas que ingresan al grupo tengan el conocimiento base para el buen desarrollo de los procedimientos.	

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	24 de 66

8	La Dirección Administrativa y de Control Financiero se encuentra al día en la presentación de los planes de acción de las auditorías anteriores, lo que evidencia el compromiso y responsabilidad de la Dirección.
9	Cuenta con la Dirección de Planeación y Mejoramiento en salud, quienes entienden la importancia de la revisión juiciosa, verificación y ajuste de los todos los procedimientos de la Secretaria

## 20.21

GESTION EDUCATIVA		SECRETARIA DE EDUCACION
1.	Compromiso y disponibilidad de los funcionarios auditados en la atención a la Auditoría Interna	
2.	Conocimiento, Idoneidad y Profesionalismo de los funcionarios auditados y su equipo de colaboradores en la temática del Proceso Gestión Educativa	
3.	Sentido de pertenencia y compromiso institucional de todos los funcionarios partícipes en la auditoria	
4.	Liderazgo de parte de los responsables del proceso	
5.	Seguimiento a las directrices planificadas a través del comité directivo en cabeza de la Secretaria de Educación como líder del proceso de Gestión Educativa	
6.	La implementación del programa de calidad educativa a las Instituciones Educativas clase D para llevarlas a la categoría C	
7.	La implementación de estrategias en la calidad educativa que formen ciudadanos con competencias y valores éticos que les permita vivir en sociedad y en paz	
8.	La inclusión de grupos poblacionales específicos con enfoque interseccional e intercultural, como estrategia para el acceso y la permanencia de los estudiantes en los 82 municipios no certificados	
9.	La consolidación para la presente vigencia de la estrategia de apoyo en la permanencia escolar con la Alimentación Escolar y transporte	
10.	La implementación del Bilingüismo en docentes y estudiantes para mejorar las competencias en un segundo idioma	
11.	La articulación con la educación superior para la permanencia	
12.	El desarrollo de las acciones que da un parte de normalidad en el servicio docente en las instituciones educativas del departamento, una vez se surte el proceso de nombramiento, en función de la planificación de necesidades de acuerdo a la oferta y demanda de docentes	
13.	La gestión de recursos becas de \$540 millones para los estudiantes	
14.	Se evidencia el conocimiento de los programas de gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo por parte de los funcionarios auditados	

## 20.22

CONTROL Y EVALUACION		OFICINA DE CONTROL INTERNO
1	Se evidencia un amplio conocimiento de la líder del proceso y su equipo de trabajo relacionado con el proceso de CONTROL Y EVALUACION, dentro del Sistema Integrado de gestión SIG. Igualmente de su rol en la implementación de MIPG y en la implementación de la política de seguridad y salud en el trabajo y de la política ambiental en la Gobernación de Santander	
2	El proceso cuenta con un Talento Humano comprometido y con buena disposición para avanzar en las actividades en aras de cumplir con el objetivo misional.	
3	El equipo de trabajo reconoce los objetivos y riesgos del proceso, la líder del proceso da lineamientos y se generan repuestas oportunas a las PQRSD	

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	25 de 66

4	Se evidencia un adecuado control de producción y de la producción de servicios, mediante el seguimiento al cumplimiento de metas y el registro de indicadores del proceso,
5	El equipo de trabajo reconoce la importancia de una adecuada participación en los procesos de auditoría y las observaciones y recomendaciones entregadas, no solo para el mantenimiento del SIG, si no como estrategia para mejorar los desempeños individuales y de equipo de trabajo.
6	Se evidencian buenas prácticas en gestión documental y la correcta aplicación de las tablas de retención documental en el archivo de gestión
7	La oficina de control interno implementó y dio cumplimiento al plan de acción presentado para desarrollar las oportunidades de mejora establecidas en el proceso de auditoría interna de 2023

## 20.24

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL	SECRETARIA ADMINISTRATIVA GRUPO FONCESAN DIRECCION DE RECURSOS FISICOS
1.	Se destaca la participación activa de los líderes del proceso y su equipo de trabajo durante las actividades de auditoría, evidenciando su compromiso con la implementación, articulación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
2.	Se resalta la sinergia entre la Secretaría Administrativa y las Direcciones adscritas que contribuye significativamente a la eficiencia y eficacia en la respuesta a las necesidades del servicio en la Entidad.
3.	Se resalta la labor de gestión documental en el despacho y la dirección de recursos Físicos Central que demostraron el uso de herramientas como rótulos y hojas de control y se encuentran al día con las transferencias del archivo
4.	Se evidencia la rigurosidad del control en las entradas y salidas de almacén, manteniendo el registro en el Sistema de Información de almacén y los Cuadros de Seguimiento de Códigos
5.	Se destaca el seguimiento riguroso del uso del combustible resaltando el compromiso de la administración con los principios de austeridad del gasto público
6.	El equipo de trabajo del Grupo de Recursos Físicos de salud demuestra autonomía y proactividad en la recolección de residuos y campañas de limpieza en la secretaría de salud con el apoyo del ejercito
7.	El grupo de Recursos Físicos de la Secretaría de Salud estipula una meta para la titulación de predios del departamento que están pendientes de legalización
8.	El equipo del grupo de Bienes y servicios de la secretaría de educación demuestra compromiso y concientización con los programas del Sistema de Gestión ambiental apropiando buenas prácticas para el consumo eficiente de luz, agua y papel.

## 20.25

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL	GESTION DOCUMENTAL
1	Identifican con claridad el contexto y las partes interesadas tanto internas como externas frente al proceso.
2	Se destaca el liderazgo del grupo de gestión documental, en el establecimiento de lineamientos en materia archivística a nivel institucional, mediante sus esfuerzos para la conservación, clasificación, ordenamiento, descripción, selección, administración de la gestión documental de la Entidad.
3	Se evidencia la articulación con las partes interesadas, para el logro de las metas del PDD.
4	Se destaca el conocimiento y apropiación del Acuerdo No. 001 del 2024; "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones".

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	26 de 66

5	Se destacan las mejor realizadas a los formatos y procedimientos del proceso en el marco de la implementación del Acuerdo No. 001 del 2024; “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones”.
---	--

#### 20.26

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO
1.	Conocimiento del Proceso a nivel de la Directora y Profesionales de Planta y Contratistas.
2.	Espacio de Trabajo Amplio y Privado.
3.	El Manejo confidencial y privacidad de la información dada por los profesionales del Área denota gran responsabilidad en el proceso.
4.	Cuentan con una funcionaria de apoyo que evidencia gran manejo del proceso de Gestión Documental.
5.	El manejo de los estado y cumplimiento de términos lo llevan de forma adecuada según lo establecido en la Ley.
6.	Ambiente Laboral es adecuado referente a los factores de: clima, espacio, iluminación, ruido y orden y aseo.
7.	Compromiso Institucional de los integrantes del Equipo en el desarrollo de las actividades del Proceso.

#### 20.27

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	SECRETARIA TIC- DIRECCION GOBIERNO DIGITAL-DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION
1	Se destaca el sentido de pertenencia, idoneidad y profesionalismo de los auditados con el proceso de Tecnologías de la Información y comunicaciones.
2	Se evidencia conocimiento y aplicación del Sistema integrado de gestión al interior del proceso de tecnologías de la información y comunicaciones.
3	Los directivos y funcionarios de la Secretaría tienen conocimiento de los planes de Salud y seguridad en el trabajo.
4	Oportunidad en la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía a través de FOREST, ningún proceso se encuentra vencido a la actualidad.
5	Uso de sharepoint (sitio donde se almacena, organiza y comparte información desde cualquier dispositivo) y todos los funcionarios de la Secretaría tienen conocimiento de los procesos, su ejecución y actividades pendientes.
6	Obtención de tres (3) sellos de excelencia en la categoría Gobierno Abierto – Datos abiertos: transparencia, datos abiertos: Gobernación de Santander, Caracterización municipal de emprendedores – Santander, Estudiantes grupos étnicos – Gobernación de Santander.
7	La información perteneciente a la Gobernación de Santander se custodia en el data center de forma segura, realizando copias de seguridad periódicas.
8	Implementación de la intranet con acceso restringido para uso exclusivo de los funcionarios de la Gobernación de Santander próxima al lanzamiento.

#### 20.28

GESTION FINANCIERA	SECRETARIA DE HACIENDA FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES
1	Comprenden muy bien la organización y contexto donde está ubicado el proceso y sus objetivos, sus partes interesadas, riesgos asociados a sus procesos,

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	27 de 66

	indicadores, llevando a tener planificación y control de las actividades que ejecutan en los procesos.
2	La roles y responsabilidades de los equipos de trabajo, se encuentran bien definidos e identificados por la alta dirección del proceso, permitiendo definir con claridad las funciones de las direcciones, grupos u oficinas en el proceso de Gestión Financiera.
3	Producto de la auditoría interna del 2023, Se dio cumplimiento a casi todas las acciones de mejoras realizando, actualización de procedimientos, nomograma, riegos, formatos, permitiendo un seguimiento a los roles y competencias establecidas para el proceso.
4	La mayoría de áreas cuentan con buenos mobiliarios del área de trabajo permitiendo un mejor funcionamiento y organización de los procesos y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores.
5	Conocen y aplican al interior de cada área la política ambiental y de seguridad de salud en el trabajo.

## 20.29

COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA	OFICINA DE CONTRATACION
1	Se realiza la auditoria interna al proceso de Compras y Contratación Pública, teniendo acompañamiento de los profesionales asignados, quienes conocen las funciones del área, son comprometidos y tienen disposición para atenderla
2	Realizan capacitaciones a los involucrados en los procesos, para las diferentes etapas de la contratación pública, temas: Buenas prácticas SECOP II; Uso de formatos, entre otras.
3	El proceso de Compras y Contratación Pública es un proceso de apoyo, evidenciado en el mapa de procesos de la entidad, está en constante actualización y permite realizar las mejoras requeridas en los procesos para beneficio de los usuarios internos y externos.
4	La normatividad departamental y nacional, dan directrices claras para el desarrollo de las actividades del proceso, en beneficio de los usuarios

## 21 OPORTUNIDADES DE MEJORA

### 21.1

DIRECTOR SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	GRUPO DE CALIDAD - GRUPO DE GESTIÓN AMBIENTAL
1.	Revisar en la intranet del SIG, que los links de acceso a documentos este actualizada, para facilitar la consulta de documentos vigentes
2.	Realizar reunión con la Secretaria TIC y Secretaria Administrativa, para gestionar una plataforma tecnológica Institucional que permita almacenar información documentada y parametrizada del SIG de manera histórica, con el fin de controlar el riesgo de seguridad digital
3.	Realizar reunión con la Secretaria Administrativa, para gestionar la continuidad de los funcionarios (CPS) que lideran políticas y procedimientos, en el desarrollo de las actividades, estrategias y planes de acción en la mejora continua y sostenibilidad del SIG
4.	Complementar en el análisis del indicador “actualización de documentos del SIG”, la medición que impacte y contribuya al fortalecimiento y mejora de los procesos y procedimientos del SIG
5.	Crear actividades que mantengan a los auditores internos motivados para dicho ejercicio
6.	Realizar acciones que permita fortalecer la mejora de la calificación de la política de Gestión del conocimiento y la innovación
7.	Implementar acciones que permita desplegar las acciones ambientales a todas las dependencias externas de la Gobernación de Santander

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	28 de 66

8.	Revisar el indicador “cantidad de papel reciclado”, para dar claridad sobre los parámetros definidos para su medición
9.	Revisar el mapa de riesgos que identifique el cumplimiento de las acciones de cierre, como control por parte de los responsables de la medición y control de los riesgos

## 21.2

DIRECTOR SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
1	Revisar la documentación del proceso Sistemas Integrados de Gestión – Seguridad y Salud en el trabajo y realizar los ajustes necesarios que permitan mantener la actualización y mejora continua del sistema.
2	Revisar la matriz de identificación de peligros con el objetivo de validar la pertinencia y ejecución de los controles existentes y las medidas de intervención
3	Gestionar las reparaciones locativas requeridas en la zona donde se encuentra ubicada la subestación eléctrica del parqueadero del palacio amarillo de la Gobernación de Santander.
4	Realizar visitas de inspección preventivas a la totalidad de las sedes de la Gobernación de Santander con el objetivo de verificar el cumplimiento de los estándares del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
5	Realizar seguimiento periódico al cumplimiento del PESV el cual hace parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de lo cual, se recomienda generar un informe que permita generar alertas preventivas de su incumplimiento o debilidades en su implementación.

## 21.3

PLANIFICACION ESTRATEGICA	SECRETARIA DE PLANEACION
1	<p>Actualizar los procedimientos del proceso de planificación estratégica: Elaboración Plan Operativo Anual de Inversiones ES-PE-PR-18, Fecha Aprobación 23/08/2017 Procedimiento para creación de Municipios en el Departamento de Santander ES-PE-PR-32, sin fecha creación. Procedimiento para asesorar a las administraciones municipales en la formulación aprobación y ejecución del plan de desarrollo ES-PE-PR-30, fecha aprobación 22/08/2017. Procedimiento de Emisión de conceptos sobre la creación y/o categorización de las inspecciones de tránsito Municipales ES-PE-PR-33, fecha de creación 22/08/2017. Procedimiento para prestar asesoría y asistencia técnica a los municipios en la revisión de Plan de Ordenamiento Territorial ES-PE-PR-3, Fecha creación 25/08/2017. Procedimiento de intermediación de datos Sisben de los Municipios de Santander, ES-PE-PR-37, fecha creación 12/02/2019.</p> <p>Teniendo en cuenta que los mismos tienen de aprobación de más de cuatro años.</p>
2	<p>Actualizar y/o revisar la conformidad de los siguientes formatos: Formato Planilla de Atención, asesoría y/o asistencia técnica ES-PE-RG-25, Fecha de creación 03/11/2015. Formato mesas de trabajo y/o capacitaciones para seguimiento al plan de desarrollo ES-PE-RG-20, Fecha creación 03/11/2015 Formato Plan Institucional de Archivos de la Entidad ES-PE-RG-34, Fecha creación 13/07/2018.</p> <p>Teniendo en cuenta que los mismos tienen de aprobación de más de cuatro años.</p>
3	Estandarizar al Sistema integrado de Gestión el formato de Devolución informal de proyectos, el cual se observa que se está utilizado como medida de control y registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	29 de 66

4	Actualizar en el Nomograma de la Secretaria de Planeación la normatividad que regula la adopción del Plan de Desarrollo 2024-2027, teniendo presente que el normograma que se visualiza en la intranet tiene fecha de actualización del 5/06/2023.
5	Realizar el reporte completo de los indicadores de gestión de la Secretaria de Planeación, se evidencia que no se reportaron los indicadores correspondientes a la medición del primer trimestre de 2024 en la herramienta de reporte del SIG.
6	Atender las recomendaciones del monitoreo realizado por el SIG, al Mapa de riesgos de gestión, seguridad digital y de corrupción, así como actualizar el mapa de riesgos al formato de octubre de 2023.
7	Coordinar con la oficina de control interno el periodo de reporte del informe de SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS, que se rinde en el formato EV-CYE-RG-14 de versión 06.
8	Organizar los archivos de gestión del Despacho y de la Dirección de Desarrollo Regional y Territorial, conforme las Tablas de retención documental vigentes.
9	Fortalecer el equipo de trabajo de la Secretaria de Planeación tanto del Despacho como de las Direcciones, debido a que se evidencia sobrecarga laboral al personal existente.
10	Mejorar el índice de calificación de la Política de gestión de la información estadística, la cual es del 61.1 y representa la política con calificación más baja dentro del índice de desempeño institucional de MIPG de la Gobernación de Santander.
11	Fortalecer las acciones de control para prevenir que se venzan los términos de respuesta de los PQRS del Despacho y Dirección de Desarrollo Regional y Territorial, esto teniendo en cuenta que en el desarrollo de la auditoría interna se evidenciaron 3 forest vencidos (20240136296, 20240138290 y 20240139978).
12	Realizar el cierre eficaz de las acciones planteadas en las auditorias de vigencias 2022 y 2023 ya que se evidencia que en la herramienta de seguimiento del SIG todavía existen acciones pendientes y acciones atrasadas.

#### 21.4

ATENCIÓN AL CIUDADANO	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
1.	Actualizar la guía metodológica para la medición, análisis y seguimiento de la encuesta de satisfacción al ciudadano – ES-AC-GI-01, que se encuentra documentada y publicada en la intranet.
2.	Actualizar el paso a paso de las actividades, describir claramente los puntos de control y definir los registros con código de los formatos que apliquen en los procedimientos: ES-AC-PR-05, ES-AC-PR-02, ES-AC-PR-01 y ES-AC-PR-06, en el cual se definan claramente los puntos de control. Así mismo en el procedimiento ES-AC-PR-05 incluir el seguimiento que realiza el líder de la Secretaria de Educación y Secretara de Salud.
3.	Actualizar el mapa de riesgos del proceso, con el fin de que el plan de acción e indicador se asocie al riesgo identificado, así mismo incluir riesgos asociados en la Secretaria de Educación y Secretaría de Salud.
4.	Actualizar caracterización, matriz de partes interesadas y matriz de comunicación, identificando claramente las actividades de la secretaria de Salud y Educación, frente al liderazgo que ejercen en el proceso Atención al Ciudadano.
5.	Continuar apoyando como segunda línea de defensa la identificación de riesgos asociados al seguimiento y respuesta oportuna de las PQRS en cada proceso, con el fin de brindar respuesta oportuna a los ciudadanos.
6.	Gestionar la mejora en el diseño de la interfaz del usuario al radicar las PQRS en la sede electrónica <a href="https://forest.santander.gov.co:8443/forest-webfile/app">https://forest.santander.gov.co:8443/forest-webfile/app</a> , con el fin de que sea claro y amigable con el ciudadano.
7.	Socializar el código QR cuestionario de satisfacción al cliente en los puntos de atención al ciudadano de la Gobernación de Santander, no se evidencia en la Secretaria de Educación ni en la Secretaria de Salud.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	30 de 66

8.	Realizar el proceso de destrucción de papel y entrega al grupo de gestión ambiental para los procesos de disposición final en la Secretaría de Educación, frente a los certificados que se destruyen trimestralmente.
9.	Realizar una revisión de los documentos que se encuentren publicados desactualizados y se analice si se requiere actualizar o eliminar, ejemplo se encuentra publicado la guía Modelo Integrado Planeación y Gestión y la guía del Plan Anticorrupción, entre otros.

## 21.5

ATENCION AL CIUDADANO	GRUPO DE PASAPORTES
1	Respecto de las oportunidades de mejora indicadas en la auditoría interna de la vigencia 2023, se observó que se realizó la actualización del procedimiento de asignación de citas para la expedición de pasaportes el cual fue radicado el 5 de septiembre de 2024 a la oficina de SIG sin que al momento de la auditoría se encontrara cargado en la plataforma. Por parte del equipo auditado se hizo entrega de la respectiva evidencia. De igual manera, se hizo entrega de la solicitud de eliminación de los siguientes formatos que no estaban en uso: ES-AC-RG-15 Cuestionario de Satisfacción al Cliente ES-AC-RG-17 Formato Unico de Declaración Juramentada ES-AC-RG-19 Formato Unico de Asignación de Citas Correo Electrónico Y se hizo la solicitud de modificación al formato ES-AC-RG-27 Formato Control de Ingresos de Pendientes por documentación
2	Realizar la actualización del procedimiento de expedición de pasaportes en todo su contenido, de acuerdo a la revisión que se hizo con la coordinadora del grupo. Sin embargo, durante la realización de la auditoría se evidenció el cumplimiento de esta oportunidad de mejora. Se anexó evidencia el día de la reunión de cierre.
3	Solicitar la actualización de la caracterización del proceso a la Dirección de Atención al Ciudadano, dado que ya se tienen los ajustes del grupo. Sin embargo, durante la realización de la auditoría se evidenció el cumplimiento de esta oportunidad de mejora. Se anexó evidencia el día de la reunión de cierre.
4	Finiquitar la oportunidad de mejorar en cuanto al diseño de indicadores de gestión que está en proceso, en el SIG.
5	Actualizar la matriz de partes interesadas. Sin embargo, durante la realización de la auditoría se evidenció el cumplimiento de esta oportunidad de mejora. Se anexó evidencia el día de la reunión de cierre.

## 21.6

DIRECCION Y COMUNICACIONES	DESPACHO DEL GOBERNADOR – SECRETARIA PRIVADA
1.	<p>Revisar y actualizar la caracterización, procedimientos y formatos del proceso con el propósito de que sean acordes con las responsabilidades y alcance del mismo; es importante que se establezcan las actividades propias del planear y el hacer del despacho del gobernador y Secretaria Privada.</p> <p>Determinar en la caracterización correctamente la participación y liderazgo en las políticas del MIPG y que se armonicen las actividades en lo concerniente a la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública y Política de Control interno.</p> <p>Documentar los flujogramas en los procedimientos de acuerdo a lo que indica el manual de elaboración y control de documentos.</p>
2.	Implementar controles para el manejo de actas de seguimientos a los proyectos estratégicos con el fin de unificar la numeración y realizar el seguimiento a los compromisos estipulados. Así mismo documentar las hojas de control del expediente de acuerdo a los documentos que integran el mismo.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	31 de 66

- |    |   |
|----|---|
| 3. | Utilizar los formatos parametrizados en el sistema integrado de gestión que son transversales para documentar las actividades que se generan dentro del proceso, asegurando el uso de los formatos vigentes en toda la organización para evitar inconsistencias y garantizar el cumplimiento de la implementación y armonía con el sistema integrado de gestión |
|----|---|

## 21.7

DIRECCION Y COMUNICACIONES	DIRECCION DE GESTION Y RELACIONES GUBERNAMENTALES
1	Incorporar en la caracterización del proceso las actividades relacionadas con el PLANEAR de la Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.
2	Actualizar la Matriz de Partes Interesadas del proceso con el objetivo de identificar claramente las de la Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales, las cuales deben estar alineadas con lo relacionado en la caracterización.
3	Actualizar la Matriz de Información Comunicativa del proceso con el objetivo de identificar claramente lo concerniente a la Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales e incorporando la totalidad de los actores identificados en la matriz de Partes Interesadas del área.
4	Actualizar el procedimiento Programación de Eventos Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales - Casa De Santander, ES-DC-PR-03, teniendo en cuenta las directrices en cuanto a la estructuración de las actividades, la identificación de los puntos de control y la incorporación de los formatos que intervienen en cada una de ellas.
5	Sensibilizar a los funcionarios de la Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales en la actualización permanente del FUID.
6	Incorporar la hoja de control de la totalidad de las series documentales que hacen parte del archivo de gestión de la Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales teniendo en cuenta los lineamientos del grupo de Gestión Documental de la Entidad.
7	Implementar las observaciones generadas en el monitoreo realizado a los riesgos de la Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales.

## 21.8

DIRECCION Y COMUNICACIONES	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES
1.	Actualizar el procedimiento ES-DC-PR-10, dado que al verificar el paso a paso no se está aplicando tal cual como se documentó, por lo tanto es importante analizar y determinar en qué momento es pertinente el uso de la lista de verificación puesto que no es claro en que eventos aplica este formato.
2.	Llevar el control del formato ES-DC-RG-19 no solo en línea, sino que este diligenciado y se pueda llevar el control en el mismo puede ser en un onedrive compartido.
3.	Diligenciar hoja de control de los archivos alusivos a las TRD que tienen conservación electrónica, con el fin de tener el control de la información organizada, clasificada y documentada.
4.	Realizar el análisis y seguimiento de interacción de las redes sociales, con el fin de conocer el alcance e impacto que tienen las redes sociales institucionales con los ciudadanos del Departamento de Santander.
5.	Actualizar el procedimiento de cubrimiento periodístico, determinando claramente los puntos de control y el registro que queda como evidencia.
6.	Utilizar los formatos parametrizados tal cual como se crean en el sistema, dado que al revisar el formato ES-DC-RG-09 Plantilla parrilla contenidos redes sociales, no se evidencia la aplicación del mismo, al igual que los boletines y comunicados de prensa.
7.	Designar funcionarios que cumplan con el rol de brigadista y líder de evacuación, con el fin de estar preparados ante cualquier emergencia.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	32 de 66

## 21.9

GESTION ESTRATEGICA DE TALENTO HUMANO	DIRECCION DE TALENTO HUMANO
1.	Monitorear que el estudio técnico de modernización de la estructura administrativa de la Gobernación realizado cada dos años contemple el análisis de las cargas de trabajo mediante metodologías establecidas en la Guía de diseño y rediseño Institucional, que permitan medir con precisión el tiempo y esfuerzo requerido para cada tarea, incluyendo además la evaluación detallada de las competencias y habilidades requeridas para cada puesto de trabajo y el análisis del comportamiento histórico de la contratación de personal por CPS con el propósito de obtener datos más precisos sobre el déficit en la planta de personal, la necesidad de personal profesional y profesional especializado en áreas críticas y la redistribución de funciones de acuerdo con las tareas misionales de cada dependencia.
2.	Revisar y actualizar el procedimiento de retiro del personal (ES-GETH-PR-20) y la lista de verificación desvinculación de funcionarios (ES-GETH-RG-21) de modo que se incluya en la verificación las actividades de entrega de puesto de trabajo mediante un informe y se implementen las herramientas de gestión del conocimiento para prevenir fuga del conocimiento y pérdida de la continuidad de las actividades dentro de las dependencias.
3.	Documentar el procedimiento para el ingreso de personal de planta, estableciendo directrices claras para la inducción general, la inducción al puesto de trabajo y la asignación de las herramientas de trabajo requeridas para el cumplimiento de las funciones a los funcionarios que se vinculan a la entidad.
4.	Revisar y actualizar los procedimientos, manuales y formatos que refieren documentos con codificación de administración institucional que ya fueron reubicados en el proceso de Gestión Estratégica del Talento Humano, entre ellos el procedimiento para el registro de novedades en el aplicativo del registro público de carrera administrativa – RPCA (ES-GETH-PR-11).
5.	Documentar a través de un instructivo las situaciones particulares de las novedades de nómina.
6.	Fortalecer los mecanismos para la evaluación de la efectividad de las capacitaciones y suministre información relevante para la formulación del Plan Institucional de Capacitación.
7.	Dar aplicabilidad a los rótulos para las carpetas y cajas donde se archivan las historias laborales de acuerdo con las recomendaciones del Archivo General de la Nación facilitando además los próximos procesos de transferencia al archivo central y diligenciar toda la información requerida en el Formato Único de Inventario Documental FUID (AP-AI-RG-120)
8.	Mantener el seguimiento al cumplimiento de la ley 581 de 2000 “Ley de cuotas”
9.	Revisar y documentar el seguimiento a los acuerdos de gestión y su periodicidad para dar aplicabilidad al Formato (ES-GETH-RG-64)

## 21.10

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
1	Monitorear la elaboración del micrositio web de la secretaria, con el apoyo de la secretaria TIC, e implementar el mismo para evidenciar las diferentes actividades que desarrolla la secretaría hacia las partes de interesadas.
2	Publicar en el punto 4. MANUALES - INSTRUCTIVOS - GUIAS - PLANES - POLÍTICAS – REGLAMENTOS, dentro del proceso Desarrollo Sostenible y Competitivo del SIG las políticas públicas, los instrumentos, guías y reglamentos relacionados con las actividades y procesos propios de la Secretaría
3	Monitorear el adecuado uso de los formatos aprobados en las gestiones que desarrolle la dependencia, de tal forma que se garantice la utilización de formatos vigentes en cada actuación de la Secretaría.
4	Garantizar que el normograma de la Secretaría se encuentre actualizado con las normas vigentes y aplicables al proceso.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	33 de 66

### 21.11

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD
1	Actualizar los procedimientos de la Secretaria de Competitividad y Productividad de acuerdo a los lineamientos dados por la dirección de sistemas integrados de gestión el formato ES-SIG-RG-23 Plantilla Procedimientos. Especialmente los registros colocar los códigos de los documentos parametrizados.
2	Revisar el formato MI-DSC-RG-43 registro de reunión por ciclo vital /enfoque diferencial/ enfoque empresarial y determinar si se le debe realizar una modificación o actualización para ser tenido en cuenta en el desarrollo de las actividades de la secretaria o se debe eliminar de acuerdo al procedimiento para solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos ES-SIG-PR-05
3	Actualizar el Manual Direccionamiento estratégico de Santander - visión prospectiva de acuerdo a los lineamientos mínimos de la dirección de Sistemas Integrados de Gestión en Manual de elaboración y control de documentos ES-SIG-MA-03 y la plantilla de manuales planes y guías ES-SIG- PTL-01
4	Solicitar al grupo de gestión ambiental una capacitación sobre los programas ambientales para así poder conocerlos y ponerlos en práctica en la secretaria de competitividad y productividad.

### 21.12

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO
1	Actualizar el procedimiento MI-DSC-PR-28 "PLANIFICACIÓN Y CONCERTACIÓN DE ESTÍMULOS (Becas Departamentales de Creación Artística)."
2	Documentar en los procedimientos los formatos que deben utilizarse en el desarrollo del mismo.
3	Realizar la transferencia de los archivos una vez se agote el tiempo del archivo de gestión dando cumplimiento a las TRD.

### 21.13

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
1	Actualizar el procedimiento ATENCION AL ADULTO MAYOR Y POBLACION CON DISCAPACIDAD MI-DSC-PR-56, de la Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad, en cuanto a nuevas actividades a desarrollar.
2	Actualizar el procedimiento DISTRIBUCION Y GIRO DE LOS RECURSOS PROVENIENTES DEL RECAUDO DE LA ESTAMPILLA PARA EL BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR MI-DSC-PR-11, actualmente en la Secretaría de Despacho y que pasa a pertenecer a la Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad.
3	Para los siguientes procedimientos de la Dirección de Juventudes: CREACION DE LA COMISION DE CONCERTACION MI-DSC-PR-53. CONFORMACION Y/O ACTUALIZACION DEL CONSEJO DEPARTAMENTAL DE JUVENTUD MI-DSC-PR-54. CONFORMACION Y/O ACTUALIZACION DE LA PLATAFORMA DEPARTAMENTAL DE JUVENTUD MI-DS-PR-55. Incluir la codificación de los documentos que aparecen nombrados en la columna REGISTROS.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	34 de 66

**21.14**

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
1	Fortalecer los Sistemas de información (Software) para optimizar, organizar el manejo de la información, archivar, Crear un repositorio centralizado de documentos y datos relacionados con la información que faciliten la búsqueda de datos estadísticos, el acceso y la información relevante de la Secretaria de Infraestructura y sus respectivas Direcciones.
2	Gestionar la adquisición de equipos de Sistemas (Hardware - Computadores, Impresoras, Escáner de alto rendimiento, ventilación (Aires Acondicionados) y amoblamiento de oficinas (Puestos de trabajo, sillas, escritorios).
3	Solicitar a la Secretaria Administrativa la reorganización, rediseño y modernización a las oficinas de la Secretaria de Infraestructura, con el fin de distribuir los espacios y tener un ambiente óptimo para realizar las actividades del proceso, así mismo reportar en el formato estipulado para tal fin goteras, conexiones eléctricas en mal estado.
4	<p>Actualizar Articular y coordinar acciones de actualización con la oficina de SIG para ajustar y actualizar (Caracterización, Normograma, el Mapa de Riesgos y el tablero de los Indicadores) Actualizar el Nomograma con todas las normas que aplican al proceso del orden nacional de acuerdo a la competencia de la Secretaria.</p> <p>La Alta Dirección debe asegurar de que la política de la calidad es adecuada al propósito de la Organización. Se pudo constatar que los diferentes Procesos que integran el Sistema de Gestión, conocen la Política, los objetivos, Código de Valores, Compromisos Éticos y demás elementos que componen el Sistema, pero no se pudo evidenciar por parte del equipo auditor los registros de divulgación, comunicación y socialización de estos elementos a los funcionarios, contratistas ni visitantes de la Gobernación de Santander. De igual manera se evidencio que algunos funcionarios y contratistas no saben dónde ubicar las generalidades que componen SIG en la intranet.</p>
5	Dar respuesta a los forest asignados al interior de la secretaria, fomentando la cultura de mantenerlo depurado en los tiempos establecidos de acuerdo a los requerimientos y competencias de cada área de trabajo, toda vez que la plataforma forest es una herramienta útil que contribuye al seguimiento y respuesta a las PQRS de nuestras partes interesadas internas y externas.
6	Solicitar a Talento Humano acompañamiento para la verificación y actualización de la estructura administrativa de la Gobernación realizada para ajustar las asignaciones de coordinaciones existentes, el análisis de las cargas de trabajo, que permitan medir con precisión el tiempo y esfuerzo requerido para cada tarea, incluyendo además la evaluación detallada de las competencias y habilidades requeridas para cada puesto de trabajo y el análisis del comportamiento histórico de la contratación de personal por CPS con el propósito de obtener datos más precisos sobre el déficit en la planta de personal, la necesidad de personal profesional y profesional especializado en áreas críticas y la redistribución de funciones de acuerdo con las tareas misionales de cada dependencia de la Secretaria de Infraestructura.
7	Solicitar capacitación al sistema Integrado de Gestión y Talento humano para identificar el alcance, actualizar la caracterización y roles en el funcionamiento del proceso, en aras de una mejora continua de acuerdo con la estructura administrativa y las resoluciones y decretos establecidos en las modernizaciones. Actualizar la caracterización de las vías secundarias a cargo del Departamento de Santander y el mapa vial a través de un SIG.
8	Actualizar y Ajustar el tablero de indicadores, teniendo en cuenta la meta de medición proyectada para el 2024 y sus porcentajes de cumplimiento de acuerdo a la planeación.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	35 de 66

9	Desarrollar la competencia de transmisión del conocimiento para que dentro de las áreas de trabajo se permita continuar con los procesos ejecutados por funcionarios pre pensionado o contratistas con actividades que requieren experticia en temas concretos, y fortalecer las buenas prácticas, entendiendo este conocimiento como un activo importante dentro de la organización.
10	Dar aplicabilidad a los programas de gestión ambiental al interior del proceso, No se tienen documentadas las responsabilidades del puesto de trabajo referidas al Sistema de Gestión Ambiental, así mismo que los supervisores velen porque se dé la disposición final a los residuos que generen los contratos de obra.

#### 21.15

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO
1.	Actualización de caracterización, procesos, procedimientos, formatos entre otros.
2.	Realizar el ingreso de la información a la plataforma del sistema integrado de gestión para trazabilidad de los procesos
3.	Revisar en los procedimientos que todos tengan puntos de control
4.	Actualizar los formatos de TRD y FUID

#### 21.16

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE AMBIENTE
1	Actualizar los procedimientos de la Secretaria Ambiental MI-DSC-PR-48, MI-DSC-PR-50 y MI-DSC-PR-51 de acuerdo a los lineamientos dados por la dirección de sistemas integrados de gestión el formato ES-SIG-RG-23 Plantilla Procedimientos. Especialmente los registros colocar los códigos de los documentos parametrizados y revisar que sean actividades y no tereas.
2	Revisar el procedimiento MI-DSC-PR-49 Formulación y Ejecución de Proyectos y determinar si se le debe realizar una modificación o actualización para ser tenido en cuenta en el desarrollo de las actividades de la secretaria o se debe eliminar de acuerdo al procedimiento para solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos ES-SIG-PR-05
3	Actualizar el mapa de riesgos de la secretaria ambiental en el formato ES-SIG-RG-166 de acuerdo con la guía para la administración del riesgo con el acompañamiento de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión.
4	Revisar y actualizar la formulación de los indicadores de gestión de la secretaria ambiental teniendo en cuenta la actualización de los procedimientos e indicación de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión.

#### 21.17

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE
1	Mantener actualizadas las versiones de los formatos y demás documentos que hacen parte del Sistema de gestión integrado.
2	Vincular al personal nuevo que ha llegado a la secretaria, para que apoyen en los procesos, procedimientos y formatos de acuerdo con los aportes de los nuevos funcionarios.

#### 21.18

SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DEL INTERIOR
-------------------------	-------------------------

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	36 de 66

1	Se presentó un avance en la caracterización, la cual se actualizó con fecha de aprobación 23/07/2024 versión 10. Sin embargo, se evidenció que falta incluir en la etapa de planeación información sobre las actividades realizadas por la dirección de víctimas y participación ciudadana y acción comunal
2	El equipo humano de la secretaría del interior junto a las direcciones y sus grupos de trabajo comprenden plenamente el propósito de su área. Reconocen la existencia de los procedimientos y formatos. Si bien la última actualización documental de los procesos se realizó 8 de septiembre de 2023, se recomienda revisar y actualizar todos los procedimientos en lo referente al punto de control y al código de los registros.
3	En el numeral 4. manuales, instructivos guías, políticas y reglamentos se debe actualizar la información cargada, ya que se evidenció que algunos documentos se encuentran desactualizados (documento MI-SYC-PL- 03 denominado PLAN INTEGRAL DEPARTAMENTAL DE DROGAS 2016-2019), MI-SYC-PL-05 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ENTREGA DE MATERIALES. MI-SYC-PL- 02PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA - PISCC 2020-2023
4	Terminar de realizar la actualización del mapa de riesgos que está en proceso, ya que esto les permitirá optimizar la identificación y gestión de los riesgos, garantizando un control más efectivo y actualizado frente a posibles amenazas. Este proceso refleja un compromiso por parte de la organización en fortalecer su sistema de gestión de riesgos.
5	Reiterar la solicitud generada ante las TIC relacionada con crear o diseñar un microsítio que permita a las JAC consultar información de interés de manera directa y de fácil acceso, para que pueda estar alineado con los trámites registrados en la plataforma SUIT.
6	Se solicita nuevamente conformar el grupo de bomberos. En la auditoria se presentó un procedimiento para la expedición de personería jurídica para cuerpos de bomberos voluntarios que se encuentra diligenciado en forma incompleta en los puntos de control.
7	Verificar y completar los registros de las reuniones, asegurándose de que todas las páginas correspondientes a cada encuentro estén debidamente diligenciadas, con numeración de actas y firmas de las mismas de manera completa.

## 21.19

SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	OFICINA DE GESTION PARA LA GESTION DEL RIESGO Y DESASTRES
1.	Revisar y ajustar la periodicidad de los controles del mapa de riesgos. Previamente esta acción se había solicitada en el plan de acción de la auditoría externa, año 2023. No obstante, en la auditoria el equipo técnico de la Oficina para la Gestión del Riesgo informo que solicitó al equipo SIG ajustar la periciodad en los controles de los riesgos y el equipo SIG les comunicó que los ajustes deben ser definidos con la oficina de control interno.
2	Definir la ubicación y/o sitio repositorio de la información correspondiente al reporte mensual de eventos por desastres naturales y antrópicos (MI-SYC-RG-11). De acuerdo a lo informado en la auditoria, la oficina auditada esta cargando la información en la página de la gobernación mas no a la intranet. Como evidencia del cumplimiento para este numeral, el equipo entrega soporte de envió (fecha de 2 de septiembre de 2024) por correo electrónico de la información correspondiente de las emergencias presentadas en el segundo cuatrimestre 2024.
3	Definir la ubicación (intranet/ página web) y los registros que son considerados de importancia para el conocimiento de la comunidad en general.
4	Actualizar el procedimiento MI SYC-PR-05- Coordinación en la atención de emergencias y desastres en el Departamento de Santander en lo referente al código de los registros.

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	37 de 66

	<p>El equipo auditor solicitó la revisión del procedimiento MI SYC-PR-05. Frente a esta acción de mejora el equipo adscrito a la Oficina para la gestión del Riesgo informó que se realizó la actualización en el mes de abril del año en curso y la actividad en el plan de acción se evidencia cumplida. No obstante, al revisar el procedimiento se observa que requiere ser actualizado en cuanto al código de los registros.</p>
5	<p>Rotular el archivo de los años 2022-2023 conforme a las tablas de retención documental.</p> <p>El equipo auditor solicitó las actas del CDGRD, el doctor Ferro explica que los consejos departamentales se realizan una vez al mes, se realiza la convocatoria donde se fija la fecha y el horario, en la reunión se proyecta el acta y se diligencia la asistencia, esto se realiza con cada una de las reuniones.</p> <p>Se reviso la carpeta de actas, se encuentra en orden, numeradas las actas y foliadas con la información correspondiente a cada reunión.</p> <p>Se evidenció que el archivo de gestión del año en curso no presentaba el rotulo con la información contenida en las tablas de retención documental. No obstante, se informó que hasta hace un mes llegaron los insumos para archivística y debido al atraso en la entrega de la papelería (carpetas blancas) no se tenía la información archivada como corresponde.</p> <p>Debido a esto, se solicitó revisar una carpeta del año 2023 y este si se encontraba con el rotulo y la hoja de control.</p>
6	<p>Actualizar el normograma con la información del año 2023</p>
7	<p>Cumplimiento a los planes de acción de auditorías internas y externas 2023</p> <p>Actualizar la caracterización describiendo claramente las actividades que se deben planificar para lograr los objetivos de la oficina de gestión del riesgo y desastres. CUMPLIDA SE ACTUALIZO EL 23 JULIO 2024</p> <p>Revisar, actualizar y publicar la matriz de partes interesadas, dado que al consultarla no se encuentra en la intranet, tener claridad que deben registrarse todas las entidades con las que tienen relación para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>CUMPLIDA. SE ACTUALIZO 21 DE DICIEMBRE DE 2023 Y SE SUBIÓ A LA INTRANET</p> <p>Igualmente publicar el nomograma en el formato ES-SIG.RG-17.</p> <p>PARCIALMENTE SE CUMPLIO. SE PUBLICO EN EL FORMATO ES-SI-GR-17 PERO NO SE ACTUALIZO.</p> <p>Actualizar el mapa de riesgos ES-SIG-RG-166, dado que se evidencia que algunos campos de los últimos dos riesgos no se actualizó el cambio de seguridad digital a riesgos de gestión; así mismo, analizar la redacción de los riesgos para que sea claro que se quiere abordar y se diseñen controles que eviten la materialización del mismo, tener claridad en la acción que inicie por un verbo y el complemento este acorde a lo que estipula la política de administración del riesgo. En lo relacionado al riesgo de seguridad digital el control radica únicamente en el diligenciamiento del reporte mas no en lo que realiza la oficina para mantener la disponibilidad del reporte mensual de eventos.</p> <p>NO CUMPLIDA. LA ULTIMA ACTUALIZACIÓN ES DEL 24 DE MARZO DE 2023. ADICIONALMENTE EL FORMATO POR FUERA TIENE EL CÓDIGO ES-SIG-RG-166 Y YA REVISANDO LA MATRIZ PRESENTA EL CÓDIGO ES-SIG-RG-14.</p> <p>Actualizar los dos procedimientos con los que cuenta la oficina de gestión del riesgo de desastres, dado que no se evidencia claramente el punto de control y en registro adicionar los códigos de los documentos cuando aplique</p>

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	38 de 66

	CUMPLIDA. SE ACTUALIZO EL 26 ABRIL DE 2024
--	--

## 21.20

	SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	SECRETARIA DE SALUD- LABORATORIO DE SALUD
1	Gestionar capacitación con la dirección SIG, con el fin de recibir información respecto a la navegación por la intranet y consulta del mapa de procesos, planes de acción, indicadores, auditorías anteriores y demás que tengan que ver con el sistema de gestión de calidad.	
2	Definir procedimiento relacionado con las funciones propias que desarrolla el despacho de la secretaria de salud, teniendo en cuenta los puntos de control y los registros que se llevan en cada uno de los pasos.	
3	Realizar revisión de las Tablas de retención documental con el acompañamiento de la oficina de gestión documental, teniendo en cuenta que no se lleva archivo físico con respecto a la serie proyectos. Especificar si se va a llevar desde el despacho, para que de esta forma quede la documentación, o si se debe eliminar de las TRD.	
4	Revisar la caracterización del proceso en el hacer, se mencionan actividades que no son realizadas por el despacho y son ejecutadas por las direcciones.	
5	Establecer un enlace preferiblemente un funcionario de planta que tenga a cargo el proceso y consolide toda la información relacionada con el sistema de gestión de calidad y que sean propios de la dirección, grupo o dependencia; importante que quede en cabeza de un funcionario que dé continuidad al trabajo desarrollado.	
6	Solicitar de manera puntual la necesidad de personal de planta en cada una de las direcciones. Como líder del proceso se sugiere consolidar los requisitos, roles y perfiles que se requieren para cubrir esas necesidades.	
<b>DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>		
7	Realizar revisión de los procedimientos que están cargados en la dirección, toda vez que se pudo evidenciar que hay posible duplicidad en los mismos con otras direcciones o dependencias	
8	Parametrizar los formatos que se mencionan en los procedimientos, en el procedimiento de cuentas médicas el formato de lista de chequeo no está parametrizado.	
9	Revisar la estructura y descripción de los procedimientos que cumplan con las especificaciones de creación de un procedimiento, en algunos procedimientos tienen el mismo documento como punto de control y registro	
10	Solicitar a la Dirección de Talento Humano, la actualización del decreto de grupos que están asociados al proceso de salud, llevando a cabo una mesa de trabajo para definir la correcta estructura jerárquica donde se incluya la importancia del grupo de cuentas médicas con su respectiva coordinación; y se identifique la funcionalidad del grupo de servicios de salud individual, por decreto está en salud integral y realiza las funciones en los grupos de la dirección de desarrollo	
11	Establecer un enlace preferiblemente un funcionario de planta que tenga a cargo el proceso y consolide toda la información relacionada con el sistema de gestión de calidad y que sean propios de la dirección, grupo o dependencia; importante que quede en cabeza de un funcionario que dé continuidad al trabajo desarrollado.	
12	Gestionar capacitación con la dirección SIG, con el fin de recibir información respecto a la navegación por la intranet y consulta del mapa de procesos, planes de acción, indicadores, auditorías anteriores y demás que tengan que ver con el sistema de gestión de calidad. Sistema de gestión ambiental y sus programas ambientales, y con los programas de seguridad y salud en el trabajo.	
13	Revisar las Tablas de retención documental, hay documentos que ya no lleva la dirección, especificar si debe continuar o eliminar de las TRD. Dentro de cada	

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	39 de 66

	carpeta debe contener el cuadro de control de documentos que no se está llevando.
<b>DIRECCIÓN PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO EN SALUD</b>	
14	Responder de manera oportuna a los seguimientos de planes de acción, ya que se encuentran bajo la responsabilidad de esta dirección y actualmente en la intranet se encuentra en estado atrasada, incluyendo auditorías desde el 2021
15	Establecer un procedimiento que describa el hacer propio de la dirección, y en el que se incluya el seguimiento que debe realizar al sistema de gestión de calidad de cada una de las direcciones del proceso.
16	Realizar una revisión a los procedimientos cargados en las direcciones, teniendo en cuenta la estructura, especificación, puntos de control y registro.
17	Manejar las TRD de acuerdo a como se encuentran cargadas en la intranet, se encontraron documentos que no están archivados de acuerdo a la serie y la carpeta no contiene el cuadro de control de documentos
18	Establecer un enlace preferiblemente un funcionario de planta que tenga a cargo el proceso y consolide toda la información relacionada con el sistema de gestión de calidad y que sean propios de la dirección, grupo o dependencia; importante que quede en cabeza de un funcionario que dé continuidad al trabajo desarrollado.
<b>DIRECCIÓN DE SALUD INTEGRAL</b>	
19	Revisar la carpeta de ETV, ya que esta creada la carpeta de manuales y en la actualidad no manejan manuales, en caso de no estar en uso solicitar su eliminación y cuando se genere la necesidad crearlo.
20	Revisar cada una de las carpetas de procedimientos registradas en el sistema integrado de gestión dado que, algunas no tienen procedimientos registrados y se evidenció que algunos de los procedimientos están cargados en carpetas que no corresponden a la carpeta de ETV.
21	Realizar revisión y ajuste de los procedimientos toda vez que las actividades no son descritas con claridad, los puntos de control y registros se debe establecer de acuerdo a su naturaleza y se requiere actualización de procedimientos por cambio de normatividad
22	Tener en cuenta las solicitudes enviadas al SIG, ya que se están generando modificación de formatos a grupos que no tienen creados los procedimientos
23	Solicitar capacitación de las tablas de retención documental TRD ya que no se está manejando la foliación, el rotulo, el cuadro de control de documentos y algunos documentos se trabajan de forma electrónica y en las TRD dice físico
24	Establecer un enlace preferiblemente un funcionario de planta que tenga a cargo el proceso y consolide toda la información relacionada con el sistema de gestión de calidad y que sean propios de la dirección, grupo o dependencia; importante que quede en cabeza de un funcionario que dé continuidad al trabajo desarrollado
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CONTROL FINANCIERO</b>	
25	Ajustar el procedimiento MI-GS-PR-95 ya que se debe especificar en el procedimiento cual es el paso a seguir en caso del incumplimiento de la entrega del informe por parte de los hospitales. A su vez especificar en el procedimiento los tiempos de cumplimiento de la entrega del informe, verbalmente se manifestó que son 45 días y en el procedimiento no está especificado.
26	Parametrizar el formato de Excel que se maneja en el procedimiento MI-GS-PR-112 en el numeral 1.3 que se describa la verificación que se hace a los documentos.
27	Establecer un enlace preferiblemente un funcionario de planta que tenga a cargo el proceso y consolide toda la información relacionada con el sistema de gestión de calidad y que sean propios de la dirección, grupo o dependencia; importante que quede en cabeza de un funcionario que dé continuidad al trabajo desarrollado
28	Eliminar los procesos que corresponden a recursos físicos toda vez que estos no son ejecutados por la Secretaria de Salud sino por la Dirección de Recursos Físicos de la Secretaria Administrativa de la Gobernación de Santander

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	40 de 66

<b>LABORATORIO DEPARTAMENTAL DE SALUD PÚBLICA</b>	
29	Incluir en el mapa de riesgo, el riesgo que se está presentando ya que al momento no se cuenta con contrato de recolección de residuos generados por el laboratorio como biológicos, peligrosos y corto-punzantes y vincular a la Dirección SIG en los controles del riesgo formulado, ya que esta dirección es el líder en el cumplimiento de la Norma ISO 14001-2015 y le corresponde participar en la búsqueda de soluciones ante la contratación del gestor de recolección de residuos.
30	Dar alcance con la oficina de Control Interno con respecto a la respuesta emitida por la Dirección SIG con respeto al gestor de recolección de residuos, toda vez que como líder del cumplimiento de la norma ISO 14001-2015 es deber de participar en la solución que permita la no materialización de los riesgos.
31	Actualizar el procedimiento MI-GS-PR-77 donde al final de la descripción se incluya el manual que da las instrucciones para las buenas prácticas y recolección de los residuos que genera el LDSP.

#### 21.21

<b>GESTION EDUCATIVA</b>	<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>
1.	Revisar la batería de indicadores, con el fin de identificar y validar aquellos que generan impacto en la calidad educativa-cobertura y permanencia
2.	Contextualizar al interior de los Grupos de la Secretaria de Educación, las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción -Racionalización de trámites -Gestión del conocimiento y la innovación - Servicio al ciudadano), para el fortalecimiento de la gestión de la administración pública de Santander
3.	Revisar en la intranet del SIG proceso misional Gestión Educativa, que los links de acceso a documentos este actualizada, para facilitar la consulta de documentos vigentes, informes de Gestión-Planes- Guías etc., definidos en la caracterización del proceso
4.	Realizar un análisis para identificar la necesidad de personal administrativo en la Dirección de Talento Humano de Educación, con el fin de evaluar las cargas laborales en función de la atención oportuna a los requerimientos que demanda esta Dirección
5.	Identificar que procedimientos requieren actualización, que permitan la racionalización de tramites, tiempos y que su impacto beneficie al cliente interno y externo

#### 21.22

<b>CONTROL Y EVALUACION</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
1	Publicar en el punto 8. INFORMES, dentro del proceso CONTROL Y EVALUACION del SIG los informes relacionados con el proceso y que están publicados en la página Web de la entidad en el link de Transparencia o direccionar hacia este link la información desde la plataforma del SIG
2	Gestionar con la Secretaria Administrativa la asignación de personal profesional de planta o contratistas que permita la disminución de la carga laboral y el correcto seguimiento al plan de auditorías que la oficina de Control Interno desarrolla en la entidad
3	Divulgar el instructivo EV-CYE-IN-01 INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN, REPORTE Y EVALUACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO, al interior de todas las dependencias de la Gobernación de Santander

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	41 de 66

## 21.24

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL		SECRETARÍA ADMINISTRATIVA GRUPO FONCESAN DIRECCION DE RECURSOS FISICOS
No.	<b>SECRETARÍA ADMINISTRATIVA</b>	
1.	Revisar la documentación que se encuentra publicada dentro del proceso en la intranet con el ánimo de identificar aquellos documentos que ya se trasladaron a otros procesos y solicitar el traslado de aquellos que están pendientes para su posterior eliminación.	
2.	Revisar y actualizar las actividades lideradas por la Secretaría Administrativa en la caracterización del proceso de acuerdo con el ciclo PHVA	
No.	<b>DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS</b>	
1.	Realizar jornadas con los líderes de procesos con el fin de socializar el formato para el requerimiento de servicios AP-AI-RG-152 y que se reporten las necesidades de mantenimiento oportunamente para dar cumplimiento al Plan de Mantenimiento de la Entidad.	
2.	Actualizar el Manual de aplicación del Plan Estratégico de Seguridad Vial y realizar seguimiento a la implementación de las actividades de control pre operacional, capacitación, entre otros	
3.	Diseñar la hoja de vida del vehículo con el fin de llevar la trazabilidad del mismo y realizar seguimiento a los cambios de aceite, filtros y demás actividades de mantenimiento preventivo y correctivo	
4.	Revisar y actualizar el procedimiento de AP-AI-PR-44 con el fin de que se verifiquen las actividades que se están realizando y se incluya el uso del formato AP-AI-RG-170 Relación de inventarios de los bienes de propiedad, planta y equipo al servicio de las instituciones educativas del departamento	
5.	Aplicar las herramientas de gestión documental para el archivo de gestión del grupo de bienes y servicios de la Secretaría de educación, haciendo uso de los rótulos y uso de la hoja de control de los expedientes.	
6.	Asignar un espacio físico de almacenamiento y bodegaje para los residuos sólidos aprovechables que se recolecten en la Secretaría de Salud	
7.	Realizar transferencias documentales de entradas y salidas de almacén y demás tipos documentales de Recursos Físicos Salud de acuerdo con las tablas de retención y el cronograma de transferencia anual de la Gobernación	

## 21.25

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL	GESTION DOCUMENTAL
1	Continuar con la actualización de los instrumentos archivísticos, se evidencia la necesidad de actualizar la Política de gestión documental, Manual de gestión documental y Programa de gestión documental, conforme al nuevo Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024.
2	Fortalecer el equipo de trabajo del grupo de gestión documental debido a que se evidencia sobrecarga laboral al personal existente.
3	Mejorar el índice de calificación de la Política de Gestión Documental, la cual es del 69.7 y representa una de las políticas con calificación más bajas dentro del índice de desempeño institucional en el marco de la implementación del MIPG de la Gobernación de Santander.
4	Fortalecer las acciones de control para prevenir el vencimiento de los términos de respuesta de los PQRS, esto teniendo en cuenta que en el desarrollo de la auditoría interna se evidenciaron 29 Forest vencidos (20240116280, 20240117315, 20240118499, 20240120349, 20240124380, 20240124977, 20240128527, 20240130337, 20240132442, 20240133255, 20240133770, 20240134062, 20240134078, 20240135157, 20240135738,

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	42 de 66

20240136770, 20240136929, 20240137360, 20240141732, 20240141754, 20240141932, 20240141943, 20240142207, 20240143832, 20240144265, 20240144754, 20240148874, 20240151756 y 20240157544).

## 21.26

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO
1.	Implementar los lineamientos referentes a la Gestión Documental: en el archivo, manejo de folios, carpetas, rotulación, hoja de control y tablas de retención documental, en referentes a los documentos propios del proceso.
2.	Documentar las estadísticas de los Procesos; para ser utilizada como soporte de analices y entrega Informes reales a la fecha.
3.	Implementar la Matriz “CUADRO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROCESOS DISCIPLINARIOS con código AP-AI-RG-227” con la información que se tiene y actualizarla el formato de Word a Exell.
4.	Implementar estrategias dirigidas a Atención al Ciudadano en la Recepción de las Quejas, Denuncias, Solicitudes y Peticiones que tengan referencia con el Proceso de Control Disciplinario; para que sean bien direccionadas y se sugiere capacitaciones trimestrales al Personal que recepción la ventanilla Única.
5.	Documentar y presupuestar para el año 2025; el cumplimiento legal de Ley 2422 de 2024 (6 de septiembre), por medio de la cual se dictan disposiciones para, fortalecer el funcionamiento de las personerías en Colombia, donde establece en su <i>“ARTÍCULO 5°. Cuando las autoridades del orden nacional, departamental, distrital, municipal o los entes de control, remitan despachos comisarios a las personerías, deberán garantizar los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de los mismos, cuando la labor comisionada se deba realizar fuera del área urbana de su jurisdicción.”</i>
6.	Implementar las Inducciones y Reinducciones de forma presencial y virtual, donde se abarque la totalidad de Servidores Públicos donde se tenga la competencia.
7.	Monitorear los diferentes formatos, registros, procedimientos, indicadores, manuales, guías, matrices y demás documentos que hacen parte del Sistema integrado de Gestión en su totalidad, queden actualizados en su forma y contenido de una manera óptima y oportuna.
8.	Analizar, Documentar e Implementar el Expediente Digital a partir del año 2025, de los procesos nuevos y en curso en sentido descendente cronológicamente, donde se tenga en cuenta la parte Tecnológica, Humana y el Espacio Físico para un buen funcionamiento y desarrollo del nuevo procedimiento.

## 21.27

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN	SECRETARIA TIC- DIRECCION GOBIERNO DIGITAL- DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION
1	Reiterar a la Secretaría Administrativa la asignación de recursos para el mantenimiento periódico de la planta eléctrica que soporta el funcionamiento del Data center para evitar riesgos en la pérdida de los servicios, funcionamiento de la sede electrónica, servidor de correo, aplicativos, otros.
2	Integrar el servicio de mantenimiento, mediante la contratación de la mano de obra y suministro de insumos garantizando la efectividad del servicio y el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo de la gobernación.

## 21.28

GESTION FINANCIERA	SECRETARIA DE HACIENDA FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES
--------------------	---

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	43 de 66

<b>DESPACHO SECRETARIA DE HACIENDA</b>	
1	Verificar si un riesgo es suficiente para los temas álgidos que se manejan desde el Despacho de la Secretaria de Hacienda, con el fin de que se identifiquen los que correspondan según las recomendaciones realizadas en el seguimiento del proceso de Gestión Financiera en el formato ES-SIG RG-166 realizado por la Dirección de SIG.
2	Actualizar los procesos AP-GF-PR-112 COMITÉ TECNICO FINANCIERO y AP-GF-PR-107 ELABORACIÓN DEL MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO Se encuentra desactualizado de 2021.
No	<b>DIRECCIÓN DE INGRESOS SECRETARIA DE HACIENDA</b>
3	Revisar los riegos deben incluir un riesgo asociado a los tramites seguimiento a PQRS, tener en cuenta las recomendaciones de calidad en el último informe y control interno.
4	Elaborar y garantizar las repuestas oportunas a la PQRS vencidas en la dirección de acuerdo al corte de la auditoría interna se tenían 40 vencidos.
5	Garantizar la actualización de los procedimientos que tienen versión de 2017 se encuentran desactualizados en el tablero de seguimiento. del Sistema integrado de Gestión.
6	Garantizar la conservación y custodia integral de los documentos producidos en el área, se solicitó expediente de derechos de petición no fue entregado, serie de informes y tutelas informan que las llevan virtual.
No	<b>DIRECCIÓN DE COBRO COACTIVO SECRETARIA DE HACIENDA</b>
7	Garantizar la verificación y actualización del procedimiento ES-GF-PR-110 Devolución de saldos a favor del contribuyente por cada una de las rentas en cobro coactivo, se debe actualizar el procedimiento en especial la actividad 3 deben definir el responsable de cobro coactivo ya que no son equipo contable y en el número a de la actividad 4, para tener una mejora claridad de quien ejecuta la actividad.
8	Garantizar la conservación y custodia integral de los documentos producidos en el área, se solicitó expediente de informes y plan de mejoramiento e informan que la llevan digital, pero en las tablas esta física.
9	Gestionar por seguridad y salud en el trabajo un espacio físico más amplio.
No	<b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD SECRETARIA DE HACIENDA</b>
10	Elaborar y Garantizar que se cuente con una guía para el trámite de cuentas del contratista, clasificando CPS y obras. Revisar el procedimiento ES-GF-PR-101 SERVICIO DE DEUDA PUBLICA INTERNA, PAGO Y SEGUIMIENTO. Deben actualizar por normatividad, este proceso debe liderarse por hacienda o en el caso dividirlo. Garantizar la actualización de los procedimientos tienen versión de la vigencia 2020 deben actualizarlo, revisar puntos de control.
11	Garantizar la custodia y conservación de los documentos expedientes del 2024 serie servicio de la deuda pública, estados financieros y actas de comité de sostenibilidad contable, están rotulado, pero no hoja de control, ni inventario y en AZ esta última serie es histórica.
No	<b>DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO SECRETARIA DE HACIENDA</b>
12	Garantizar la conservación documental producida original, ya que según lo evidenciado la solicitud de RP y CDP no son originales, ya que se realiza la impresión de lo que se llega por el correo electrónico, en las oficinas gestoras está quedando el original que para estas áreas vendría siendo un documento de apoyo, generando impresión en oficina gestoría y en presupuesto una copia sin ser original, revisar donde debe reposar el original y definir con las oficinas gestoras.
13	Garantizar la actualización de los procedimientos AP-GF-PR-73 Expediente De registro presupuestal procedimientos que están de 2021 deben realizar actualización de los registros, AP-GF-PR-56 Expedición de Certificado de Disponibilidad Presupuestal vigencia 2022 deben realizar actualización de los registros, AP-GF-PR-58 Realización traslados de apropiación al Presupuesto General del Departamento Actividad 4 deben actualizar el registro número del

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	44 de 66

	formato del decreto, AP-GF-PR-54 Control de la ley 617 Administración Departamental actualizar procedimiento en el punto 1 con respecto al formato utilizado en Excel y lo demás que consideren relevante cambiar según la mejora continua.
14	Gestionar y reportar las condiciones inseguras de las escaleras que dan al mesanini no cumplen con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
No	<b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y CONTROL FINANCIERO SEC DE SALUD</b>
15	Garantizar la actualización de los procedimientos en los puntos de control y los formatos producidos en la oficina gestoras incluirlos dentro del proceso de calidad.
16	Garantizar la conservación y custodia de los expedientes se evidencia la impresión de muchos documentos de apoyo, esto no contribuyendo a la política de cero papel.
No	<b>FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES</b>
17	Garantizar la actualización de las partes interesadas en especial en donde determinan que atención al ciudadano es parte interesada externa y en realidad la parte interesada es la comunidad en general, deben definir si la dejan interna atención al ciudadano y si es externa se debe denominar comunidad en general.
18	Garantizar el cargue y el seguimiento de los riesgos según las directrices dispuestas por la Dirección Integrado de Gestión – SIG.
No.	<b>DIRECCIÓN DE TESORERÍA SECRETARIA DE HACIENDA</b>
19	Garantizar la verificación y actualización del procedimiento. AP-GF-PR-57 PARA APROBAR EL PAC vigencia 20121, deben actualizar por la normatividad cambio, redacción y actualizar el flujograma en cuando es decisión, muchos de los procedimientos son versión vigencia 2021 deben actualizarlo.
20	garantizar la conservación y custodia de los expedientes no se evidencia hoja de control, rótulos en la serie 106400.9.4 Egresos.
No.	<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – SECRETARIA DE EDUCACIÓN</b>
21	Realizar seguimiento y análisis a los indicadores que tienen periodicidad mensual.

## 21.29

COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA	OFICINA DE CONTRATACION
01	Documentar los procedimientos propios de la oficina, teniendo en cuenta que todos los formatos que se encuentran en la intranet, deben estar asociados a un procedimiento o manual.
02	Incluir el cuadro de control de cambios a los documentos que lo requieran, teniendo en cuenta que estos sirven para realizar trazabilidad al proceso de generación de documentos y su manejo en el tiempo.
03	Actualizar las carpetas que se encuentran en la intranet, incluyendo dentro de cada una, los documentos que correspondan a cada uno de los procesos del área, para facilitar la consulta y entender mejor como se lleva a cabo el proceso.
04	Incluir en los documentos que apliquen el nombre de la oficina que lo genera, en este caso Compras y Contratación Publica
05	Definir con la oficina SIG cada cuanto van a actualizar los documentos que se requieren en la oficina para desarrollo de las diferentes actividades propias del proceso y quienes van a apoyarlo.
06	Asignar responsable(es) de las actividades de calidad que se requieren en la oficina para que pueda realizar los ajustes necesarios en los procesos generados
07	Revisar que todos los documentos que lo requieran deben tener la firma de quien elabora y quien revisa

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	45 de 66

08	Realizar actualización de la matriz de riesgo del proceso, teniendo en cuenta como mitigar la demora en las diferentes etapas precontractual y contractual, haciendo más ágil el proceso, contribuyendo al mejoramiento continuo y a su vez hacer que los demás procesos se beneficien de la oportunidad en los trámites pertinentes que se generan en las diferentes secretarías
09	Realizar ajuste a la ficha técnica de indicadores del proceso, para que tengan mayor claridad del avance y realizar seguimiento análisis y evaluación, que permita tomar las acciones correspondientes para dar cumplimiento a la meta establecida para cada indicador El proceso de Compras y Contratación pública, cuenta con ficha técnica de 3 indicadores: 1. Cumplimiento en la publicación y actualización del paa con la proyección de la contratación durante la vigencia 2. Acompañamiento en materia pre contractual solicitado por las oficinas gestoras, según la modalidad de contratación a celebrar 3. Publicación de contratos en sistema de información guane de la gobernación de Santander, de frecuencia de medición del indicador trimestral.
10	Actualizar el normograma del proceso, de acuerdo con la normatividad aplicable
11	Cuenta con varias oficinas, en diferentes pisos de la Gobernación de Santander. Realizar revisión de la pertinencia de la continuidad de los procesos, teniendo en cuenta una infraestructura integrada, para que los procesos fluyan de forma continua, dando agilidad, facilidad, comodidad para usuarios internos y externos.
12	En la intranet deben estar solo documentos vigentes, retirar versiones anteriores que pueden generar confusiones
13	Actualizar los documentos: matriz de partes interesadas,
14	Estandarizar los formatos del área para todos los procesos de compras y contratación Pública, acordando con la oficina jurídica cuales serán eliminados
15	Actualizar los documentos alojados en la web institucional, que se requieran.
16	Elaborar actas de todas las reuniones realizadas en el área, llevar consecutivos y seguimiento de las tareas generadas
17	En las evidencias de soporte en los contratos debe adjuntarse el documento, no solo el correo electrónico desde donde se envía
18	Revisar todos los documentos generados en los contratos y que hacen parte del archivo del mismo, en cuanto a fecha de solicitudes o requerimientos, no duplicar información, que la foliación sea consecutiva y no falten folios, no utilizar formatos y cambiar los títulos del mismo (El formato código AP-CCP-RG-21 estaba en dos procesos diferentes Estudios y documentos previos mínima cuantía y Estudios y documentos previos Invitación pública)
19	Actualizar el FIUD y formato del expediente, para lo cual se requiere que los rótulos de las carpetas tengan toda la información de fecha de inicio y fecha final
20	Se sugiere que el encargado de las políticas ambientales realice de manera práctica la inspección y verificación de la implementación de las políticas descritas en el documento PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL. ES-SIG-RG-56. Versión 0. 27/03/2017
21	Organizar el archivo físico de la oficina de compras y contratación pública, que tienen desde años anteriores, para lo cual deben apoyarse con personal competente en manejo archivístico y delegar funciones de archivo para que no se represe el manejo del archivo y pueda generar pérdida de documentos de interés en el proceso

## 22.NO CONFORMIDADES POR PROCESO

### 22.1.

<b>DIRECTOR SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>GRUPO DE CALIDAD - GRUPO DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>
--	--

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	46 de 66

Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.2

<b>DIRECTOR SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.3

<b>PLANIFICACION ESTRATEGICA</b>	<b>SECRETARIA DE PLANEACION</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.4

<b>ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.5

<b>ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>GRUPO DE PASAPORTES</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.6

<b>DIRECCION Y COMUNICACIONES</b>	<b>DESPACHO DEL GOBERNADOR – SECRETARIA PRIVADA</b>
NO CONFORMIDADES	
No. 1	<b>Requisito relacionado:</b> NTC ISO 9001:2015 7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: Distribución, acceso, recuperación y uso; Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad Control de Cambios Conservación y disposición

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	47 de 66

	<p>Detalles de No conformidad: Se encontró que no se están desarrollando oportunamente las actividades de Gestión Documental en el proceso auditado debido a que los Decretos y Resoluciones generados en 2024 no están organizados, ni con hoja de control de expediente ni con el FUID diligenciado a la fecha, razón por la cual no se está dando la aplicabilidad a lo estipulado en las TRD, por tanto se recomienda implementar acciones correctivas y preventivas para asegurar el almacenamiento, conservación y disposición de la información documentada y el cumplimiento de los requisitos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente y a la visita del archivo general de la Nación.</p>
--	--

## 22.7

<b>DIRECCION Y COMUNICACIONES</b>	<b>DIRECCION DE GESTION Y RELACIONES GUBERNAMENTALES</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.8

<b>DIRECCION Y COMUNICACIONES</b>	<b>OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.9

<b>GESTION ESTRATEGICA DE TALENTO HUMANO</b>	<b>DIRECCION DE TALENTO HUMANO</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.10

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>		<b>SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL</b>
<b>NO CONFORMIDADES</b>		
<b>No.</b>	<b>Requisito relacionado:</b>	4.4 Gestión de la calidad y sus procesos de la norma ISO 9001:2015
<b>1</b>	<p><b>Detalles de No conformidad:</b> La revisión de los procedimientos del proceso, permitió evidenciar la NO actualización de estos, teniendo en cuenta que todos están en versión 0. Es necesario revisar y actualizar los procedimientos, especialmente los puntos de control</p>	

## 22.11

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD</b>
--	---

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	48 de 66

Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.12

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO		SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO
NO CONFORMIDADES		
No.	Requisito relacionado:	7.1.2 Personas de la norma ISO 9001:2015
	Detalles de No conformidad: El personal de la Secretaría de Cultura y Turismo, no cuenta con la estabilidad correspondiendo en su mayoría a personal contratado por CPS, además de no realizar los remplazos de los funcionarios que se trasladan por encargos; dejando una gran brecha en la memoria institucional y continuidad de los procedimientos que el personal de CPS maneja.	

## 22.13

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO		SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
Requisito relacionado:		
(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)		
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES		

## 22.14

DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO		SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
NO CONFORMIDADES		
No.	Requisito relacionado:	5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE 8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
	Detalles de No conformidad: Se evidencian procesos vencidos de PQRSD, en el Forest de algunos funcionarios adscritos a la secretaria de Infraestructura en el informe mensual enviado por la oficina de atención al ciudadano. Se evidencian procesos vencidos en el FOREST en el último informe de atención al ciudadano por motivos de insuficiente personal para la resolución y oportunidad de la respuesta al peticionario o por irresponsabilidad de contratistas que ante la terminación y no continuidad de su vinculación laboral hacen reparto de forma irresponsable a los funcionarios de planta para liberar el forest y que se les brinde el paz y salvo de finalización de los procesos en su usuario personal	
No.	Requisito relacionado:	Numeral 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES Al planificar el sistema de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora
	Detalles de No conformidad:, Se tienen identificados dentro del Mapa de Riesgos, los riesgos de corrupción, pero los administrativos detectados deben ser ajustados para incluir los que consideren necesarios de acuerdo a los roles de cada Dirección.	

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	49 de 66

No.	<b>Requisito relacionado:</b>	<b>7.1.3.IN FRAESTRUCTURA</b> La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
	Detalles de No conformidad: Se evidencia que la distribución de espacios, los cielos rasos, las goteras, las instalaciones eléctricas y los pisos se encuentran en mal estado no acordes a la capacidad instalada de la infraestructura y el talento humano adscrito a esta dependencia, evidenciándose deterioro en las instalaciones físicas y un alto riesgo en la Seguridad y salud en el trabajo de los funcionarios y contratistas adscritos a esta secretaria. La secretaria de Infraestructura no cuenta con equipos de Sistemas (Hardware - Computadores, Impresoras, Escáner de alto rendimiento, ventilación (Aires Acondicionados) y amoblamiento de oficinas, suficientes para el desarrollo de sus competencias y funciones.	

#### 22.15

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

#### 22.16

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE AMBIENTE</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

#### 22.17

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

#### 22.18

<b>SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	<b>SECRETARIA DEL INTERIOR</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	50 de 66

--	--

**22.19**

<b>SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	<b>OFICINA DE GESTION PARA LA GESTION DEL RIESGO Y DESASTRES</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

**22.20**

<b>SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>SECRETARIA DE SALUD-LABORATORIO DE SALUD</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

**22.21**

<b>GESTION EDUCATIVA</b>	<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

**22.22**

<b>CONTROL Y EVALUACION</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

**22.23**

<b>GESTION JURIDICA</b>	<b>OFICINA JURIDICA-JURIDICA EDUCACION-JURIDICA SALUD</b>
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

**22.24**

<b>ADMINISTRACION INSTITUCIONAL</b>	<b>SECRETARÍA ADMINISTRATIVA GRUPO FONCESAN DIRECCION DE RECURSOS FISICOS</b>
-------------------------------------	---

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	51 de 66

NO CONFORMIDADES		
No.	Requisito relacionado:	NTC ISO 9001:2015 7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: Distribución, acceso, recuperación y uso Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad Control de Cambios Conservación y disposición
	Detalles de No conformidad: Se encontró que no se están desarrollando oportunamente las actividades de Gestión Documental en el Grupo de Fondo de Cesantías debido a que las tablas de retención se encuentran desactualizadas y no se están aplicando las herramientas de organización tales como rótulos, carpetas, hojas de control, así mismo, no se han realizado las transferencias al archivo central y las condiciones del archivo de gestión no son favorables para la conservación de los documentos, por tanto se recomienda implementar acciones correctivas y preventivas para asegurar el almacenamiento, conservación y disposición de la información documentada y el cumplimiento de los requisitos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente y a la visita del Archivo General de la Nación.	

#### 22.25

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL	GESTION DOCUMENTAL
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

#### 22.26

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

#### 22.27

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN	SECRETARIA TIC- DIRECCION GOBIERNO DIGITAL- DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION
Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

#### 22.28

GESTION FINANCIERA	SECRETARIA DE HACIENDA FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES
--------------------	---

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	52 de 66

Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
Detalles de No conformidad: NO SE DETECTARON NO CONFORMIDADES	

## 22.29

COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA		OFICINA DE CONTRATACION
No.	Requisito relacionado:	ISO 9001:2015. 7.5 Información documentada 7.5.1 Se debe incluir la información documentada, requerida para el proceso, dentro del SIG de la entidad
01	<b>Detalles de No conformidad</b>	El proceso de compras y contratación pública no cuenta con procedimientos documentados, que deben estar asociados a los formatos relacionados en la intranet y que son propios de las funciones de la oficina
No.	Requisito relacionado:	ISO 9001:2015 7.5. Información documentada. 7.5.2 Creación y actualización.
02	<b>Detalles de No conformidad:</b>	El Proceso de compras y contratación pública debe generar toda la documentación necesaria para el buen desempeño y agilidad de los procesos , que son requeridos para que las demás áreas de la entidad puedan llevar a cabo sus funciones con oportunidad; para su cumplimiento debe contar con el acompañamiento de la oficina de SIG para que se den los lineamientos en la generación de los diferentes documentos y que estos se asocien a los formatos utilizados en la ejecución d las diferentes actividades requeridas en el área.
No.	Requisito relacionado:	<b>ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente</b>
03	<b>Detalles de No conformidad:</b>	Al revisar el Forest de funcionarios de la oficina de compras y contratación pública, varios procesos se encuentran vencidos, teniendo en cuenta que es una herramienta de retroalimentación con la ciudadana se debe dar celeridad al proceso, con oportunidad en la respuesta a cada uno de los procesos generados; se debería contar con un comité de especialistas de archivo para atender la situación presentada y dar solución.

## 23. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

### 23.1.

DIRECTOR SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	GRUPO DE CALIDAD - GRUPO DE GESTIÓN AMBIENTAL		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	X	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	X	No
El Sistema Integrado de Gestión permite identificar el cumplimiento del Proceso Sistema Integrado de Gestión-Programa Gestión ambiental			

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	53 de 66

La Auditoría Interna, da a conocer la importancia de generar mecanismos para implementar acciones de mejora continua en el Proceso de Sistema Integrado de Gestión-Programa Gestión ambiental

La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de la información documentada de las actividades y resultados del proceso, por consiguiente, presenta incertidumbre asociada a cada procedimiento

La auditoría evidencia debilidad en la sostenibilidad de los procesos y procedimientos, ocasionado por que una mayoría están soportadas en personal CPS, sin garantía de continuidad, a su vez el personal de planta que soporta estos procesos debe fortalecerse para contar con la contingencia de la incertidumbre de las CPS

### 23.2

DIRECTOR SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No
<p>En conclusión, la auditoría interna de calidad realizada al grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo ha revelado un desempeño positivo en la gestión de sus procesos. Se identificaron ocho fortalezas significativas que reflejan el compromiso del área con la mejora continua y la eficacia en la implementación de sus estrategias. Estas fortalezas subrayan la capacidad del equipo para cumplir con los requisitos establecidos por las normas internacionales, así como con los lineamientos específicos de la organización, lo que evidencia una sólida alineación con el Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Por otro lado, es de especial relevancia que por parte del grupo de SST se realice permanente seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan Estratégico de Seguridad Vial, teniendo en cuenta las falencias encontradas en el monitoreo del control preoperacional de los vehículos de la Entidad, lo que podría ocasionar la consolidación de una no conformidad asociada al incumplimiento del numeral 8.1.2 de la norma ISO 45001:2018. Es importante mencionar que abordar estas temáticas permitirá no solo fortalecer aún más la eficacia del área, sino también potenciar su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p> <p>En resumen, el grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo se mantiene conforme con los estándares requeridos, lo que reafirma su compromiso con la calidad y la mejora continua dentro del marco del Sistema Integrado de Gestión.</p>			

### 23.3

PLANIFICACION ESTRATEGICA	SECRETARIA DE PLANEACION		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	54 de 66

#### 23.4

<b>ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No

#### 23.5

<b>ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>GRUPO DE PASAPORTES</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No

#### 23.6

<b>DIRECCION Y COMUNICACIONES</b>	<b>DESPACHO DEL GOBERNADOR – SECRETARIA PRIVADA</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No

#### 23.7

<b>DIRECCION Y COMUNICACIONES</b>	<b>DIRECCION DE GESTION Y RELACIONES GUBERNAMENTALES</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No
<p>En conclusión, la auditoría interna de calidad realizada a la Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales ha revelado un desempeño positivo en la gestión de sus procesos. Se identificaron cuatro fortalezas significativas que reflejan el compromiso del área con la mejora continua y la eficacia en la implementación de sus estrategias. Estas fortalezas subrayan la capacidad del equipo para cumplir con los requisitos establecidos por las normas internacionales, así como con los lineamientos específicos de la organización, lo que evidencia una sólida alineación con el Sistema Integrado de Gestión.</p>			

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	55 de 66

Por otro lado, se encontraron siete oportunidades de mejora que, si bien no constituyen no conformidades, ofrecen un camino claro hacia la optimización de los procesos existentes. Abordar estas áreas permitirá no solo fortalecer aún más la eficacia del área, sino también potenciar su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En resumen, la Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales se mantiene conforme con los estándares requeridos, lo que reafirma su compromiso con la calidad y la mejora continua dentro del marco del Sistema Integrado de Gestión.

### 23.8

<b>DIRECCION Y COMUNICACIONES</b>	<b>OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No

### 23.9

<b>GESTION ESTRATEGICA DE TALENTO HUMANO</b>	<b>DIRECCION DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No

### 23.10

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No

### 23.11

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	56 de 66

Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
--	----	-------------------------------------	----	--

### 23.12

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	

### 23.13

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
<p>La Auditoría Interna 001/2024 al proceso Desarrollo Sostenible y Competitivo, en específico a la Secretaria de Desarrollo Social, compuesta por Despacho, Dirección de Desarrollo Social, Dirección de Juventudes, Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad, junto con sus respectivos Grupos de Trabajo, se realizó previa planificación de las actividades a desarrollar, revisando la documentación inherente al proceso, dentro del ciclo PHVA.</p> <p>Se dio apertura a este ejercicio el día 11 de Septiembre de 2024, en las instalaciones de la Secretaría de Desarrollo Social, contando con la presencia (virtual) de la Secretaria de Despacho_Dra. Marisol Pinzón Sierra así como los Directores y personal de los Grupos de Trabajo, según consta en los registros de asistencia.</p> <p>En el desarrollo de la Auditoría Interna, se evidenciaron las fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades, por mediación de entrevistas, revisión documental y observación directa.</p> <p>Finalmente, es de resaltar el total compromiso de cada uno de los participantes para que, el Proceso de Desarrollo Sostenible y Competitivo, en lo que atañe a la Secretaria de Desarrollo Social, cumpla con los requisitos exigidos en las normas aplicables del Sistema Integrado de Gestión, siempre buscando nuevas opciones de mejoramiento, con la finalidad de conseguir la satisfacción de los clientes y en concordancia con la normatividad vigente.</p>				

### 23.14

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	57 de 66

Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
<p>La Auditoría Interna realizada a la Secretaria de Infraestructura, se realizó dando cumplimiento al Plan de Auditoria propuesto, se evidenciaron, fortalezas, oportunidades de mejora y No conformidades, dejando como evidencia este informe de Auditoría, mediante el cual deben tomarse las medidas correctivas pertinentes, para el fortalecimiento del SIG y la Secretaria de Infraestructura de forma articulada y comprometida.</p>				

### 23.15

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO</b>
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>	
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si <input checked="" type="checkbox"/> No
<p>Felicitemos al equipo de la Secretaria de la Mujer por su líder de proceso quien como alta direcciona a cabalidad su equipo de trabajo y los procesos de la secretaria, la trazabilidad de los procesos se encuentran bien documentados y organizados se muestra más cohesionado y comprometido con las políticas del modelo integrado de Planeación y Gestión, el liderazgo y compromiso de sus integrantes hace que el modelo sea claro y los procedimientos se entiendan con facilidad.</p>	

### 23.16

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE AMBIENTE</b>
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>	
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si <input checked="" type="checkbox"/> No

### 23.17

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO</b>	<b>SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE</b>
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>	
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si <input checked="" type="checkbox"/> No

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	58 de 66

**23.18**

<b>SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	<b>SECRETARIA DEL INTERIOR</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No	

**23.19**

<b>SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	<b>OFICINA DE GESTION PARA LA GESTION DEL RIESGO Y DESASTRES</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No	

**23.20**

<b>SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>SECRETARIA DE SALUD- LABORATORIO DE SALUD</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No	

**23.21**

<b>GESTION EDUCATIVA</b>	<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No	
<p>El Sistema Integrado de Gestión permite identificar el cumplimiento del Proceso Misional Gestión Educativa</p> <p>La Auditoría Interna, da a conocer la importancia de generar mecanismos para implementar acciones de mejora continua en el Proceso Misional Gestión Educativa</p>				

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	59 de 66

La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de la información documentada de las actividades y resultados del proceso, por consiguiente, presenta incertidumbre asociada a cada procedimiento

La auditoría evidencia debilidad en la sostenibilidad de los procesos y procedimientos, ocasionado por que una mayoría están soportadas en personal CPS, sin garantía de continuidad, a su vez el personal de planta que soporta estos procesos debe fortalecerse para contar con la contingencia de la incertidumbre de las CPS

### 23.22

<b>CONTROL Y EVALUACION</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No

### 23.24

<b>ADMINISTRACION INSTITUCIONAL</b>	<b>SECRETARÍA ADMINISTRATIVA GRUPO FONCESAN DIRECCION DE RECURSOS FISICOS</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No

### 23.25

<b>ADMINISTRACION INSTITUCIONAL</b>	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No

### 23.26

<b>ADMINISTRACION INSTITUCIONAL</b>	<b>OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO</b>		
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>			

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	60 de 66

Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Es u proceso complejo; de gran conocimiento, privacidad y de cumplimiento de términos legales, se observa que es llevado con responsabilidad, calidad y eficacia; con la debida premura en el tiempo, es de destacar el compromiso del equipo profesional con el que se cuenta y su dirección operativa por parte del jefe de la oficina.				
Es de gran importancia avanzar tecnológicamente en establecer para años venideros el expediente digital el cual mitiga en gran parte los riesgos existentes.				
El Proceso requiere con urgencia presupuestar recursos económicos para la vigencia 2025; para dar cumplimiento legal a los posibles requerimientos enmarcados en la ley 2422 de 2024.				

### 23.27

<b>TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>	<b>SECRETARIA TIC- DIRECCION GOBIERNO DIGITAL- DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
<p>El proceso de auditoría interna a la Secretaría de las Tecnologías y comunicaciones inició revisando en la intranet – Sistemas integrados de Gestión la documentación sobre los procesos, caracterización, normograma y demás información en SIG, posteriormente se definió utilizar el método de entrevista, encuesta y observación, exponiendo los siguientes aspectos:</p> <p>Se dio apertura a la auditoría interna el viernes 13 de septiembre de 2024, en el despacho de la Secretaría TIC.</p> <p>Se realizó entrevistas a los funcionarios: Ing. Shirley Paola Castellanos Martínez – secretaria de despacho, Ing. Sandra Liliana Bautista Escobar – Directora de Gobierno Digital y al Ing. José Luis Nieto García– Director de Sistemas de Información.</p> <p>Se verificó el conocimiento existente en la conceptualización del Sistema integrado de Gestión y su aplicabilidad.</p> <p>Se verificó los procesos PQRS vigentes en el Sistema Forest, observando que no existen procesos vencidos.</p> <p>Se indagó sobre el normograma publicado en la Sede electrónica.</p> <p>Se evidenció sentido de pertenencia y un buen grado de compromiso por los funcionarios entrevistados.</p> <p>Se cumplió a cabalidad el objetivo y alcance de la auditoría realizada.</p>				

### 23.28

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	61 de 66

<b>GESTION FINANCIERA</b>	<b>SECRETARIA DE HACIENDA FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No	
<p>De acuerdo a la verificación documental, entrevista y la observación directa se identifican las fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades del proceso de gestión Financiera donde se resalta la disposición del personal, para el desarrollo de la auditoria interna y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Se puede concluir que el personal del proceso de Gestión Financiera maneja las variables del Sistema Integrado de Gestión, deben fortalecer la revisión de los procedimientos y cumplir con los requisitos normativos y competencias en el marco del cumplimiento de los objetivos y metas de la Gobernación de Santander, aplicados a las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, OHSAS 45001:2018. Buscando el mejoramiento continuo de la organización.</p> <p>Se evidenció que el proceso de Gestión Financiera, cumple con los requisitos legales y reglamentarios del sistema Integrado de Gestión aplicables al proceso, ejecutando los programas y proyectos formulados en su planeación, cumpliendo los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas, buscando lograr la satisfacción de sus clientes, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud en trabajo.</p>				

### 23.29

<b>COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA</b>	<b>OFICINA DE CONTRATACION</b>			
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA</b>				
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No	
<p>La Auditoría interna al proceso de Compras y Contratación pública se planifico de acuerdo a los lineamientos impartidos por la oficina de SIG, seguidamente se concertó con los auditados la fecha de auditoría y cierre de la misma, se revisaron los documentos que se encuentran en la intranet asociados al proceso auditado (Caracterización, procedimientos, formatos, manuales, guías , instructivo, planes, políticas, reglamentos, normograma, mapa de riesgo, indicadores, partes interesadas, matriz, ciclo de vida), MIPG.</p> <p>El día 11 de septiembre de 2024 se da inicio a la auditoria, con la reunión de apertura, presentación de los participantes en la auditoría, equipo auditor y auditados, se procede a lectura del Plan de auditoria acordado, inspección/observación de las oficinas donde se llevan a cabo los procesos de compras y contratación publica y se aplica la lista de verificación, donde están consignadas las evidencias y hallazgos para cada requisito de la norma verificando su cumplimiento.</p> <p>Como resultado de los hallazgos de la auditoria se procede a realizar en informe de la auditoria al proceso de Compras y Contratación Pública, para presentar el día 13 de septiembre el equipo auditado en la reunión de cierre y así dejar en firme el documento de Auditoria al proceso y proceder a entregar a la oficina SIG para continuar con el</p>				

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	62 de 66

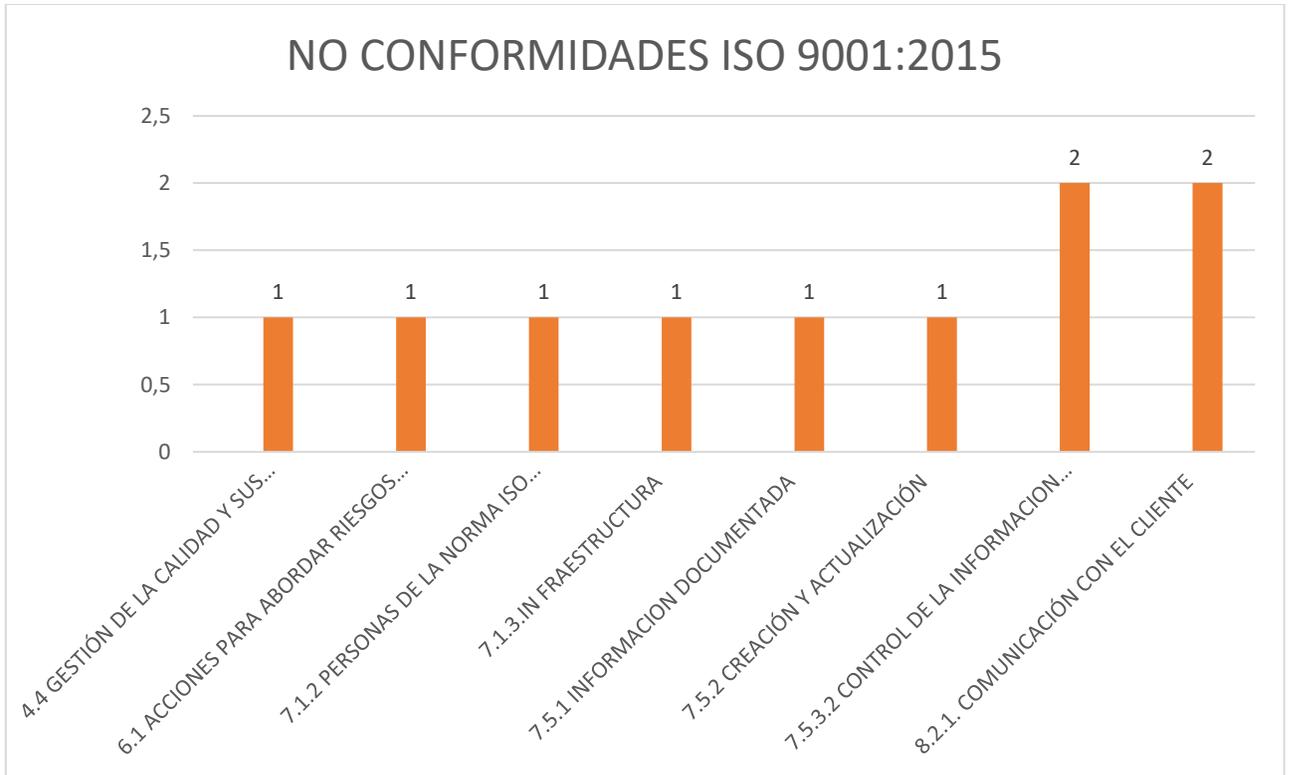
seguimiento al proceso por parte de los auditados quienes deberán realizar los ajustes que se requieran en la mejora continua del proceso.

El informe de cierre de auditoria debe servir de insumo para realizar mejoras al proceso, realizar seguimiento y dar cumplimiento a las No conformidades y acciones de mejora descritas en el documento.

## 24. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

### 24.1 NUMERAL DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 INCUMPLIDOS

PROCESO	ÁREA	NUMERALES NTC ISO 9001:2015 RELACIONADO	4.4 GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS DE LA NORMA	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	7.1.2 PERSONAS DE LA NORMA ISO 9001:2015	7.1.3. IN FRAESTRUCTURA	7.5.1 INFORMACION DOCUMENTADA	7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	7.5.3.2 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	TOTAL
DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES	DESPACHO DEL GOBERNADOR SECRETARÍA PRIVADA	-							1		1
DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	1								1
DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO			1							1
DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA			1		1				1	3
ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS								1		1
COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA	OFICINA DE CONTRATACIÓN						1	1		1	3
<b>TOTAL</b>			1	1	1		1	1	2	2	10



De la gráfica anterior se observa que el numeral de la norma NTC ISO 9001:2015 con mayor frecuencia dentro del total de las no conformidades de la auditoría interna 2024 - 001 realizada en la Gobernación de Santander fue el numeral 7.5.3.2 Control de la información y 8.2.1 comunicación con el cliente.

**24.2. NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 14001:2015 INCUMPLIDOS**

En la auditoría interna 2024 – 001 no se evidenciaron no conformidades relacionadas con la norma ISO 14001:2015.

**24.3. NUMERALES DE LA NORMA NTC ISO 45001:2018 INCUMPLIDOS**

En la auditoría interna 2024 – 001 no se evidenciaron no conformidades relacionadas con la norma ISO 45001:2015.

**25. FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA MIPG**

MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG		FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
PROCESO	ÁREA		
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	CALIDAD - AMBIENTAL	1	
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	1

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	64 de 66

DIRECCIÓN Y COMUNICACIONES	DESPACHO DEL GOBERNADOR - SECRETARÍA PRIVADA		1
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	
GESTIÓN EDUCATIVA	SECRETARIA DE EDUCACIÓN		1
CONTROL Y EVALUACIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	
<b>TOTAL</b>		4	3

## 26. OBSTÁCULOS ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría interna 2024 – 001 no se evidenciaron obstáculos de importancia que impidieran la ejecución de la misma en los tiempos previamente establecidos.

## 27. EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

La evaluación de auditores internos se realizó de manera presencial mediante el uso de una encuesta definida por parte de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, dicha encuesta generó los resultados mostrados a continuación:

EVALUACIÓN DE AUDITORES						
No.	PREGUNTAS	5. Excelente	4. Bueno	3. Aceptable	2. Regular	1. Deficiente
1	¿Notificó y socializó el Plan de Auditoría (Agenda de Reuniones) oportunamente?	100%	-	-	-	-
2	¿Elaboró, socializó y ajustó el Plan de auditoría con el auditado en los términos establecidos para tal fin, dentro del programa de auditorías?	100%	-	-	-	-
3	¿Inició la auditoría a la hora señalada en el plan de auditoría?	100%	-	-	-	-
4	En la reunión de apertura, ¿Presentó con claridad el propósito, alcance de la auditoría y metodología a utilizar e informó sobre los beneficios de la auditoría?	100%	-	-	-	-

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

5	En la entrevista, ¿Hizo introducción y aclaró el propósito de la misma? ¿Se interesó en profundizar sobre un criterio particular? ¿Expresó las inquietudes y preguntas con claridad?	100%	-	-	-	-
6	¿Demostró conocimiento y preparación previa del tema a entrevistar? ¿Mantuvo el orden y la secuencia en la entrevista?	98,2%	1,8%	-	-	-
7	¿Confrontó las respuestas del entrevistado con registros solicitados al azar y se interesó por ampliar en su contenido?	98,2%	1,8%	-	-	-
8	¿Permitió hablar al entrevistado y lo escuchó con atención?	100%	-	-	-	-
9	¿Controló el tiempo de la entrevista y fue eficaz en su uso? ¿Se mantuvo dentro del alcance de la entrevista? ¿Manejó acertadamente situaciones divergentes?	99,1%	0,9%	-	-	-
10	¿Demostró comportamiento ético y cordialidad en el trato?	100%	-	-	-	-
11	¿Demostró capacidad para mantener el liderazgo en la conducción de la auditoría?	98,2%	1,8%	-	-	-
12	¿Demostró mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos?	90,0%	7,3%	2,7%	-	-
13	¿Dio cumplimiento al plan de auditoría, en lo referente al cierre y entrega del informe?	99,1%	0,9%	-	-	-
<b>Calificación Promedio:</b>		98,6%	1,2%	0,2%	-	-

	<b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-48
		VERSIÓN	1
		FECHA DE MODIFICACIÓN	06/10/2020
		PÁGINA	66 de 66

De acuerdo a los resultados obtenidos en las evaluaciones de los auditados nos muestran que el desempeño de los auditores fue calificado como excelente el 98.6%, bueno el 1.2%, aceptable el 0,2%. Es decir que hay una oportunidad de mejora en el porcentaje de excelente, para lograr que la planeación y la ejecución de la auditoría interna al sistema integrado de gestión alcance el excelente en un 100%.

## 28. ASPECTOS A MEJORAR EN LA PRÓXIMA AUDITORÍA

A continuación, se mencionan los aspectos que se podrían mejorar para las próximas auditorías, manifestados por los líderes de cada proceso.

- Continuar con el fortalecimiento de las competencias de los auditores internos.
- Asignar mayor tiempo para realizar la auditoría interna.
- Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas, que permitan realizar la adecuada auditoría interna.

## 29. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME

**MG. (R) Juvenal Díaz Mateus,**

Gobernador de Santander

**Ignacio Nieto Mogollón**

Secretario de Planeación

**Elga Johanna Corredor Solano**

Jefe oficina de Control Interno

**Publicación en la intranet de la Entidad:** [www.intragober.gov.co](http://www.intragober.gov.co)

## 30. DECLARACION SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD

Tomando como referencia los principios de auditoría de la norma ISO 19011:2018, el principio de confidencialidad, nuestros auditores proceden con discreción durante la utilización y la protección de la información que ha adquirido durante la realización de la auditoría.

La información recolectada durante la auditoría no puede usarse de forma inapropiada para beneficio personal o intereses personales de los auditores, de forma que pueda perjudicar al interés legítimo de la institución. Igualmente, los equipos auditores se comprometerán al tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial, y el informe de auditorías será allegado a los líderes de cada uno de las 29 dependencias auditadas, promoviendo la transparencia ya que se presenta un informe confiable que cumple con todos los demás principios de auditoría plasmados en la norma ISO 19011:2018.

Presentado por:



**JOHAN SEBASTIAN ROA ARIZA**

Director de Sistemas Integrados de Gestión

Revisó: Tatiana Rocio Turca Cárdenas, Profesional Universitario Dirección SIG

Proyectó: Eunice Merchán Jaimes – Profesional Contratista SIG