

	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	1 de 1

CÓDIGO AUDITORÍA

**OBJETIVO**

- Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las Normas NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007.
- Verificar la eficacia de las mejoras implementadas en el componente de calidad del Sistema de Gestión.
- Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión integrado.

Identificar oportunidades de mejora en el sistema integrado. de gestión

**ALCANCE**

Auditar las actividades correspondientes a los procesos estratégicos, misionales, de evaluación y de apoyo, que se desarrollan en la Gobernación de Santander.

**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 la Norma NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 t NTC OHSAS 18001:2007.

**PROCESO** ATENCION AL CIUDADANO

<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	Agosto 30 -2016	<b>FECHA DEL INFORME</b>	Septiembre 5 -2016
------------------------------	-----------------	--------------------------	--------------------

**AUDITADOS** Secretario General, Director de Atención al Ciudadano. Coordinadores de Grupo de Atención al Ciudadano en Educación y Salud

**AUDITOR LÍDER** Luz Marina Castro Ayala

**AUDITORES APOYO** Jorge Jaimes Barajas.  
Josefina Rodríguez Vergara.  
**Observador Control Interno:** Erika Vanessa Vargas Ariza

**FORTALEZAS**

- Se conoce el Mapa de Riesgos Formulado (Año 2015), y los 2 riesgos planteados para el Proceso de atención al Ciudadano, se manejan, mediante las acciones de mitigación de los mismos(Dos para cada uno)
- Se cuenta con la actualización del documento " Trato Digno a los ciudadanos de Santander", (Considerado Política de Atención al Ciudadano). Se dirige y orienta al ciudadano en la información institucional, los trámites y servicios ofrecidos por la gobernación. En gestión de Riesgo, se está haciendo capacitación interna y externa y Aplicación y Análisis de encuestas, se busca la satisfacción en el servicio prestado.
- Se cuenta con acciones contempladas en el Plan anticorrupción, Plan de Acción de Gobierno en Línea, Plan de Acción de Atención al Ciudadano y DNP. Se evidencian reuniones con el comité de atención al ciudadano y DNP
- Se cuenta con una plataforma soporte para los trámites pertinentes a atención al ciudadano, como PQRS
- Se evidencia la realización de encuestas en las diferentes Dependencias de la Gobernación, y los

 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	2 de 1

- análisis realizados a las mismas.
- Se evidencia avance en los planes de mejoramiento resultado de las auditorías anteriores.
  - Se evidencia la creación de Grupos de Enlace, con el fin de hacer seguimiento, visitas, capacitación e inclusive actas de compromiso, se evidencian respuestas virtuales a las PQRS, para de esta manera optimizar tiempo y espacio, se cuenta con formatos parametrizados, actas de visita para procesos vencidos, publicación de los informes de PQRS, se está socializando mediante la página Web.
  - Está establecido el manejo de disposición final de residuos sólidos en el puesto de trabajo
  - Participación en Brigadas de Emergencia, se han capacitado con la ARL Positiva en temas relacionados con Salud en el Trabajo
  - Se cuenta con los Indicadores actualizados.
  - Se cuenta con Línea permanente para atención al Ciudadano.

- OPORTUNIDADES DE MEJORA**
- ✓ Actualizar mapa de riesgos para la vigencia 2016
  - ✓ La Gestión Documental debe ser de acuerdo a las Tablas de Retención documental y a la Ley General de archivo.
  - ✓ Mayor aplicabilidad a la caracterización establecida para el proceso de Atención al Ciudadano
  - ✓ Mejorar el uso Racional de Papel.
  - ✓ Revisar lo correspondiente al Talento Humano que se encuentra dando trámite a requerimientos de los docentes, ya que se evidencia que hay un funcionario abordando 1075 procesos que ameritan respuesta oportuna.
  - ✓ Las instalaciones asignadas para Atención al Ciudadano desde la Secretaría de Educación, deben adecuarse, ya que carecen de las condiciones mínimas de Seguridad en el Trabajo.
  - ✓ Los archivos de consulta en el Punto de Atención al Ciudadano en Educación deben contar con las características propias de gestión Documental en cuanto a Seguridad, así como el personal que se encuentra manipulando dicho archivo, debe contar con los elementos de protección personal.

NO CONFORMIDADES	
No conformidad No.: 1 de 1 <input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	7.1, 7.2, 8.5.2
Detalles de No conformidad: La Secretaría de Salud Departamental NO cuenta con un punto establecido para la Atención del Ciudadano, y por lo tanto los funcionarios asignados para el proceso están ubicados en oficinas diferentes esto dificulta el acceso de los ciudadanos al servicio y la presentación PQRS.	
En lo referente a Acciones Correctivas (8.5.2), en Auditorías realizadas con anterioridad se había plasmado mediante Oportunidad de Mejora la necesidad puntual de contar y adecuar un punto para que el ciudadano acceda al servicio de interponer PQRS.	
No conformidad No.: de <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	
Detalles de No conformidad:	
No conformidad No.: de <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
Requisito ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009 relacionado:	

	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	3 de 1

NO CONFORMIDADES

RESULTADOS DE LA AUDITORIA			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES	
		MAYORES	MENORES
12	7	1	

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA
<p>Teniendo en cuenta la falta de recursos se observa por parte de los funcionarios la disposición de atender el proceso de auditoría; además del conocimiento y la preparación en el proceso de atención al ciudadano. Sin embargo es importante tener en cuenta los espacios de los puntos de atención para mejorar el proceso y la prestación del servicio.</p> <p>Muy atentos y receptivos los integrantes del equipo encargado de acompañar la auditoría desde la dirección de Atención al Ciudadano</p>

Firma del auditor líder:	Firma del Auditado:
	