

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	21/03/2017
		PÁGINA	1 de 1

CÓDIGO AUDITORÍA	001 -2020
-------------------------	-----------

OBJETIVO	• Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, 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. MISIONALES: Desarrollo Sostenible y Competitivo, Seguridad y Convivencia, Salud y Seguridad Social, Gestión Educativa. ESTRATÉGICOS: Sistemas Integrados de Gestión, Atención al Ciudadano, Planeación Estratégica. EVALUACIÓN: Control y Evaluación. APOYO: Jurídica y Contratación, Gestión Financiera, Administración Institucional, Tecnologías de la información y comunicación.
----------------	---

CRITERIOS	Manual de Sistemas integrados de Gestión, Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, documentos establecidos en los procesos, Programas HSEQ, requisitos legales y Reglamentarios aplicables, así como o los establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007, Decreto 1499 del 2017 para los procesos donde aplique.
------------------	--

PROCESO	ATENCION AL CIUDADANO
----------------	------------------------------

FECHA DE LA AUDITORÍA	14 y 15 de Octubre del 2020	FECHA DEL INFORME	20 de Octubre de 2020
------------------------------	-----------------------------	--------------------------	-----------------------

AUDITADOS	Director de Atención al Ciudadano, Jefe Oficina de Pasaportes, Coordinadores de Grupos de Atención al Ciudadano en las Secretarías de Salud y Educación..
------------------	---

AUDITOR LÍDER	Cristhian Becerra Hernandez
AUDITORES APOYO	Pierre Harviary Amaya

 República de Colombia Gobernación de Santander	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	21/03/2017
		PÁGINA	2 de 1
FORTALEZAS			
• Se percibe organización y buen ambiente de trabajo. • Protocolos de seguridad bien definidos en la Dirección de Atención al Ciudadano • Se identifica apropiación por parte de los equipos de trabajo sobre el proceso en el cual se desempeñan, así mismo del Sistema Integrado de Gestión y la intranet. • El proceso cuenta con Talento Humano calificado y colaborador con las tareas y requerimientos de su oficina. • La oficina de pasaportes cuenta con un chat WINPOPUP, donde los funcionarios de la oficina se comunican internamente, ante cualquier eventualidad o irregularidad que perciban. • Se puede evidenciar el enfoque al cliente que le ha dado el jefe de oficina de pasaportes, insertándolo en el ADN de su equipo de trabajo. • Disposición de los auditados para atender la Auditoría y una actitud positiva al aceptar que se deben implementar acciones de mejora al proceso • En la oficina de pasaportes se ha regularizado la atención presencial a los ciudadanos, con las medidas de seguridad lo que permite la atención ágil del trámite de pasaporte.			

República de Colombia  Gobernación de Santander	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	21/03/2017
		PÁGINA	3 de 1

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se deben hacer las gestiones pertinentes para crear formalmente los grupos de Atención al Ciudadano de Salud y Educación.
- Se deben identificar las salidas no conformes en todas las oficinas pertenecientes al proceso.
- Se debe planificar las actividades de todas las oficinas pertenecientes al proceso, mediante cronogramas de trabajo.
- Se debe documentar la planificación de cambios que se ha realizado con respecto a la situación de emergencia sanitaria, así mismo documentar la planificación de cambios para el traslado de infraestructura que va a tener la oficina de pasaportes.
- Actualización del formato ES-AC-RG-04 Decálogo de Atención al Ciudadano, para que se pueda evidenciar su correcta utilización.
- Se debe realizar la creación y/o adecuación del formato de encuesta de satisfacción para una correcta medición en la Oficina de Pasaportes.
- Fortalecer la capacitación en los temas de MIPG en todo el proceso.
- Fortalecer los temas Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo en los puntos de atención al ciudadano de la Secretaria de Educación, Secretaria de salud y Pasaportes.
- Tratar temas de política de SIG y objetivos SIG en capacitaciones de las oficinas

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	21/03/2017
		PÁGINA	4 de 1

NO CONFORMIDADES

No.	Requisito relacionado:	Numeral 4.2 ISO 9001: 2015 – Comprensión y expectativas de las partes interesadas La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad
Detalles de No conformidad: Se puede evidenciar que no se están identificando las partes interesadas correspondientes a la Oficina de Pasaportes en la respectiva caracterización y en la matriz de partes interesadas, así mismo se evidencia que hay partes interesadas plasmadas en la matriz de partes interesadas, que no se encuentran en la caracterización.		

NO CONFORMIDADES

No.	Requisito relacionado:	Numeral 7.4 ISO 9001: 2015 – Comunicaciones La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
Detalles de No conformidad: Se puede evidenciar que no se están identificando las comunicaciones internas y externas pertenecientes a la Oficina de Pasaportes, así mismo se debe actualizar el responsable de la oficina en la respectiva matriz.		

República de Colombia  Gobernación de Santander		INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO ES-SIG-RG-19
				VERSIÓN 4
				FECHA DE APROBACIÓN 21/03/2017
				PÁGINA 5 de 1
NO CONFORMIDADES				
No.	Requisito relacionado:	NTC ISO 9001:2015 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades La organización debe determinar: b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. 9.1.3 Análisis y evaluación La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz. g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad		
	Detalles de No conformidad: Se evidenció que en el Tablero de Indicadores del Proceso de Atención al Ciudadano: a) No se cuentan con indicadores para medir el desempeño de la Oficina de Pasaportes b) No se están diligenciando las fichas técnicas de los indicadores, así mismo las observaciones, análisis y seguimiento ni fuentes de información. c) No se cuenta con la publicación de los indicadores a corte de 30 de septiembre.			

RESULTADOS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
8	9	3

 República de Colombia Gobernación de Santander	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	4
		FECHA DE APROBACIÓN	21/03/2017
		PÁGINA	6 de 1

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA				
Es conforme con los requisitos de las norma internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	☒	No	
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	☒	No	
El Proceso de Atención al Ciudadano se encuentra Documentado y sus acciones son de gran importancia para el cumplimiento de su parte estratégica. Su planta de personal es escasa pero el compromiso asumido por los funcionarios en desarrollo de las actividades da muestra del empoderamiento con la institución. La política de Servicio al Ciudadano es la mejor calificada en el FURAG 2019, se deben continuar con las acciones para aumentar su calificación. Es importante destacar el esfuerzo, que por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano se ha reflejado, al adecuar puntos diferentes a los iniciales, sin embargo, cabe anotar que dichos puntos deben contar con lo establecido por la norma, y con personal dispuesto para la atención, no sólo de correspondencia, sino de gestión y respuesta a las inquietudes de los ciudadanos				

Firma del Auditor Líder:	Firma del Auditado:
 CRISTHIAN BECERRA HERNANDEZ Director de Sistemas Integrados de Gestión	 ANDRES NORBERTO ARDILA PEREZ Director de Atención al Ciudadano