

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	5
		FECHA DE APROBACIÓN	06/08/2021
		PÁGINA	1 de 1

CÓDIGO AUDITORÍA	001-2022
------------------	----------

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, NTC-ISO 45001:2018. 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	<p>Auditar las actividades correspondientes a los Procesos Estratégicos, Misionales, de Evaluación y de Apoyo, que se desarrollan en la Gobernación de Santander.</p> <p>MISIONALES. Desarrollo Sostenible y Competitivo, Seguridad y Convivencia, Salud y Seguridad Social, Gestión Educativa.</p> <p>ESTRATÉGICOS. Sistemas Integrados de Gestión, Atención al Ciudadano, Planeación Estratégica, Gestión Estratégica del Talento Humano, Dirección y Comunicaciones.</p> <p>EVALUACIÓN. Control y Evaluación.</p> <p>APOYO. Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Administración Institucional</p>
----------------	---

CRITERIOS	<p>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.</p> <p>Decreto 1499 de 2017 Modelo integrado de planeación y Gestión MIPG para los procesos que aplique.</p> <p>Política de Administración del Riesgo de la Entidad.</p>
------------------	---

PROCESO	Grupo Pasaportes - Atención al Ciudadano
----------------	--

FECHA DE LA AUDITORÍA	13 al 23 de septiembre de 2022	FECHA DEL INFORME	29 de septiembre de 2022
------------------------------	--------------------------------	--------------------------	--------------------------

AUDITADOS	Jessika Viviana Moreno Martínez Coordinadora Grupo de Pasaportes
------------------	--

AUDITOR LÍDER	Carolina Osma Melendez
AUDITORES APOYO	Emilce Gelves Ramirez

No.	FORTALEZAS
1	El procedimiento asignación de citas para expedición de pasaporte cuenta con tres líneas de atención para su expedición que da alcance a todos los medios de comunicación que permite una mayor cobertura de servicio a los ciudadanos.
2	Es importante resaltar el compromiso de la alta dirección y su participación en la entrevista con su equipo de trabajo dispuestos a suministrar la información requerida.
3	Se destaca el conocimiento en el tema estratégico de la oficina de pasaportes, que promueven las habilidades especiales en beneficio del correcto funcionamiento de los procedimientos.

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	5
		FECHA DE APROBACIÓN	06/08/2021
		PÁGINA	2 de 1
4	La ampliación en los módulos de servicio y la contratación de personal de atención para la expedición de pasaportes, generando una ágil respuesta al usuario.		
5	La asignación de un funcionario de planta como brigadista, logrando subsanar una mejora de la auditoría interna 2021.		
6	La asignación de un funcionario que direcciona a los usuarios al momento de ingreso a las instalaciones de la oficina de pasaportes, generando orden en las aglomeraciones que se puedan presentar dada las observaciones realizadas por la Cancillería.		
7	El plan de contingencia tomado por la coordinación de pasaportes con el fin de atender en dos jornadas para agilizar el proceso de formalización de pasaportes.		
8	La asignación de personal que brinda asistencia en la plataforma NEXURA relacionada con las novedades de la misma, permitiendo que las inquietudes sean resueltas sin ocupar los espacios en los módulos de servicio.		
9	Es de resaltar la verificación del canal de atención vía correo electrónico pasaportes@santander.gov.co el filtro que se hace a través llamada telefónica con el fin de evitar solicitudes de tramitadores confirmación de datos personales		
10	Dentro de los contratos de prestación de servicios se estipulo la cláusula de confidencialidad con el fin de tener control de seguridad y a su vez se remite oficio para la actualización de claves y usuarios cada cuatro meses con el personal que se encuentra vigente en la formalización de pasaportes.		

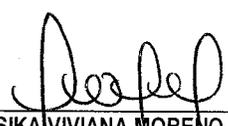
No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	Gestionar el cargue en la WEB de la Gobernación link de contratación del convenio 006 que opera en la oficina de pasaportes con el fin que sea de conocimiento público los apartes que en el mismo trata.
2	Gestionar con la Dirección de Atención al Ciudadano un intérprete de señas, que permite una atención incluyente a todos los usuarios de este servicio.
3	Diseñar mecanismos de medición que permita conocer la satisfacción del usuario al obtener la cita a través del canal virtual y la calificación del servicio a la formalización del pasaporte.
4	Continuar con las campañas que se vienen gestionando para la entrega de pasaportes sin reclamar ya que a la fecha existen 4500 en custodia de la oficina.
5	Solicitar capacitación a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión para el enlace de calidad que asesore la oficina de pasaportes y su grupo de trabajo en control de documentos y manual de calidad, con el fin de que se direccionen cada uno de los procesos correctamente.
6	Actualizar la caracterización con el líder del proceso atención al ciudadano para incluir todas las actividades de la coordinación de pasaportes en el hacer con el fin que se determinen e identifiquen las actividades que se desarrollan al interior de la secretaria y se tenga claro las partes interesadas de entrada y de salida de las mismas.
7	Revisar que todos los documentos que se generen en la oficina se tengan en cuenta la versión actualizada y los documentos que corresponden, el memorando se encuentra en formato carta.
8	Establecer claramente los puntos de control y mencionar los registros con código que se deben establecer en cada procedimiento, con el fin de que todos los formatos que se creen estén asociados a un procedimiento, guía o plan según corresponda.
9	Diseñar riesgos de seguridad digital y gestión dentro del proceso.
10	Continuar gestionando controles frente a las actividades realizadas desde el rol de la plataforma NEXURA que permita el avance y buen funcionamiento de los procedimientos que se ejercen desde la oficina de pasaportes.

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	5
		FECHA DE APROBACIÓN	06/08/2021
		PÁGINA	3 de 1

NO CONFORMIDADES		
No.	Requisito relacionado:	
	Detalles de No conformidad:	

RESULTADOS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
10	10	0

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA				
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	
En general dentro del proceso se evidencia conocimiento por parte de la coordinación de la oficina de pasaporte, el compromiso y la gestión realizada con el fin de mejorar la prestación del servicio que contribuya al resultado positivo de la ciudadanía.				

Firma del auditor líder:	Firma del Auditado:
	
CAROLINA OSMA MELÉNDEZ	JESSIKA VIVIANA MORENO MARTINEZ

