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

CÓDIGO AUDITORÍA	2023 - 01
-------------------------	-----------

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, Tecnologías de la Información y Comunicación, Compras y Contratación Pública.</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	ATENCIÓN AL CIUDADANO – GRUPO DE PASAPORTES
----------------	--

FECHA DE LA AUDITORÍA	18/09/2023- 19/09/2023	FECHA DEL INFORME	25/09/2023
------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------

AUDITADOS	Jessika Viviana Moreno Martínez, Coordinadora Grupo de Pasaportes Ivonne Marcela Rondón Prada, Directora de Atención al Ciudadano
------------------	--

AUDITOR LÍDER	EMILCE GELVES RAMIREZ
----------------------	-----------------------

FORTALEZAS	
1.	Compromiso del líder del proceso para acompañar la auditoría; a su vez resaltar el conocimiento que tiene la coordinadora y su equipo de trabajo del sistema integrado de gestión.
2.	Se resalta el compromiso de la coordinadora con las campañas que se realizan en las empresas y municipios para asignar citas de pasaporte en sitio y sin intermediarios.

 <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	Página 2 de 3

3. Se han aumentado los puestos de trabajo para la formalización de pasaportes, a su vez se dispuso de una persona identificada para orientar a los ciudadanos al ingresar a realizar el trámite.
4. Se resalta el compromiso de la coordinadora y el equipo de trabajo en las jornadas que realizan los días sábados para la entrega de pasaportes.
5. Se resalta la gestión de la coordinadora con los diferentes medios de comunicación para promocionar el agendamiento de citas y las campañas de entregas de pasaportes los días sábados.

DESPACHO DEL GOBERNADOR

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Actualizar los dos procedimientos del grupo de pasaportes. En cuanto al procedimiento de expedición de pasaportes, dejar el cargo del responsable, los puntos de control y el registro cuando aplique el nombre y código del formato; así mismo, que se pueda evidenciar los tipos de pasaportes a expedir. Referente al procedimiento de asignación de citas para expedición de pasaporte, se evidencian responsables secretaria de hacienda, pero no es claro qué actividad realizan ellos, igual definir el cargo del responsable, revisar los puntos de control y establecer código de formatos que acrediten la actividad realizada; igualmente, se evidencia claramente los canales de atención y el paso a paso de cada uno antes de llegar a la formalización del pasaporte.
2. Revisar y actualizar la matriz de riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital teniendo en cuenta las responsabilidades del proceso descritas en la caracterización, así mismo actualizar la matriz de activos de información con alto grado de criticidad del área; así como que los controles sean claros y cumplan con lo orientado por la política de administración del riesgo.
3. Estandarizar los formatos donde se realizan los informes de recaudo y de inventarios que se envían a la cancillería.
4. Actualizar la caracterización donde se puedan evidenciar las actividades del planear teniendo en cuenta que hacen cronograma de campañas para entrega de pasaportes y asignación de citas, pero no se evidencian en el documento y en el hacer no se identifican los informes que remiten a la cancillería.
5. Diseñar indicadores de gestión en los cuales puedan medir la gestión que realizan en el grupo de pasaportes, relacionados con los procedimientos.
6. Actualizar la matriz de partes interesadas dado que no se evidencian las actividades del grupo de pasaportes, en cuanto a ciudadanos no está la actividad de asignación de citas y expedición de pasaportes, revisar que se encuentren todas las partes interesadas identificadas en la caracterización, al igual actualizar la matriz de comunicación.


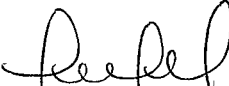

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

GRUPO DE PASAPORTES

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
5	6	0
CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA		

 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	Página 3 de 3

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>La Auditoría Interna al proceso se desarrolló acorde a lo planificado, pese a la cantidad de usuarios que accedieron a la oficina para solicitar cita de pasaporte por la noticia de que fue declarada desierta la convocatoria para la impresión de pasaportes.</p> <p>Así mismo sería, importante analizar la implementación de una planta temporal para la formalización de pasaportes podría mejorar significativamente la experiencia de los ciudadanos y aumentar la eficiencia del proceso, lo que a su vez podría tener un impacto positivo en la imagen del gobierno departamental y la satisfacción de los ciudadanos.</p>				

Firma del auditor líder:	Firma del Auditado:
 EMILCE GELVES RAMIREZ Dirección SIG	 JESSIKA VIVIANA MORENO MARTINEZ Coordinadora Grupo de Pasaportes
	 IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora de Atención al Ciudadano