
	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	6
		FECHA DE APROBACIÓN	29/08/2024
		PÁGINA	1 de 1

CÓDIGO AUDITORÍA	001-2024
------------------	----------

OBJETIVO	<p>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.</p>
ALCANCE	<p>Auditar las actividades correspondientes a los 15 Procesos que están clasificados como Estratégicos, Misionales, de Evaluación y de Apoyo, que se aplican 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 1072 de 2015</p> <p>Resolución 0312 de 2019</p> <p>Procedimientos internos de las dependencias/áreas.</p> <p>Requisitos del sistema integral de gestión.</p> <p>Información actualizada y documentada</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>
METODOS DE AUDITORIA	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Revisión de documentos: Este método implica la evaluación de

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	6
		FECHA DE APROBACIÓN	29/08/2024
		PÁGINA	2 de 1
	<p>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.</p> <p>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.</p>		
RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA	<p>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.</p> <p>Auditor líder: Coordinar la ejecución de la auditoria, definir el correspondiente plan de auditoria, 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 auditoria.</p> <p>Auditor de apoyo: Brindar apoyo en la planeación y ejecución de la auditoria, apoyar la consolidación del informe final.</p>		
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		


PROCESO	ASIGNACION DE CITAS- EXPEDICION DE PASAPORTES
----------------	---

FECHA DE LA AUDITORÍA	9/09/2024	FECHA DEL INFORME	11/11/2024
------------------------------	-----------	--------------------------	------------

AUDITADOS	OFICNA DE PASAPORTE
------------------	---------------------

AUDITOR LÍDER	YOLANDA ORTIZ ORTIZ
AUDITORES APOYO	AMATH SANDRA MILENA

No.	FORTALEZAS
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

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	6
		FECHA DE APROBACIÓN	29/08/2024
		PÁGINA	3 de 1
	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.		

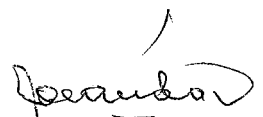

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	<p>Respecto de las oportunidades de mejora indicadas en la auditoría interna de la vigencia 2023, se observó que se realizó la actualización del procedimiento de asignación de citas para la expedición de pasaportes el cual fue radicado el 5 de septiembre de 2024 a la oficina 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 <p>Y se hizo la solicitud de modificación al formato</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.

 República de Colombia Gobernación de Santander	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	6
		FECHA DE APROBACIÓN	29/08/2024
		PÁGINA	4 de 1

NO CONFORMIDADES		
No.	Requisito relacionado:	(Mencionar numeral de la norma que se está incumpliendo)
	Detalles de No conformidad: (Detallar claramente, que ocurrió, como ocurrió, cuando ocurrió, dónde ocurrió y como se evidenció)	
No.	Requisito relacionado:	
	Detalles de No conformidad:	
No.	Requisito relacionado:	
	Detalles de No conformidad:	

RESULTADOS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
7	4	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	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No

Firma del auditor líder:  YOLANDA ORTIZ ORTIZ Auditora Líder	Firma del Auditado:  WALESKA JOHANA QUINTERO JAIMES Coordinadora Grupo de Pasaportes
---	--