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

<b>CÓDIGO AUDITORÍA</b>	001-2024
-------------------------	----------


<b>OBJETIVO</b>	<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>
-----------------	--

<b>ALCANCE</b>	<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><b>MISIONALES.</b> Desarrollo Sostenible y Competitivo, Seguridad y Convivencia, Salud y Seguridad Social, Gestión Educativa.</p> <p><b>ESTRATÉGICOS.</b> Sistemas Integrados de Gestión, Atención al Ciudadano, Planeación Estratégica, Gestión Estratégica del Talento Humano, Dirección y Comunicaciones.</p> <p><b>EVALUACIÓN.</b> Control y Evaluación.</p> <p><b>APOYO.</b> Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Administración Institucional, Tecnologías de la Información y Comunicación, Compras y Contratación Pública.</p>
----------------	---

<b>CRITERIOS</b>	<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>
------------------	--


<b>MÉTODOS DE AUDITORIA</b>	<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> <p>1. <b>Entrevistas:</b> 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.</p>
-----------------------------	---

	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
			VERSIÓN	6
			FECHA DE APROBACIÓN	29/08/2024
			PÁGINA	2 de 1
	<p><b>2. Revisión de documentos:</b> Este método implica la evaluación de 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><b>3. Observación directa:</b> 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>			
<b>RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA</b>	<p><b>Responsables de procesos auditados:</b> 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><b>Auditor líder:</b> 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><b>Auditor de apoyo:</b> Brindar apoyo en la planeación y ejecución de la auditoria, apoyar la consolidación del informe final.</p>			
<b>DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL EQUIPO AUDITOR</b>	<p>Los auditores líderes y de apoyo deben diligenciar y firmar el formato ES-SIG-RG-193 DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD AUDITORIA INTERNA SIG</p>			
<b>PROCESO</b>	Atención al Ciudadano			
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	11 al 13 de septiembre de 2024	<b>FECHA DEL INFORME</b>	24 de septiembre de 2024	
<b>AUDITADOS</b>	<p>Farid Yamid Blanco Erath, Director de Atención al Ciudadano  Leidy Johanna Cerón Chaparro, Líder de atención al ciudadano – Secretaria de Educación  Fabián Andrés Rojas Rueda, Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano – Secretaria de Salud</p>			
<b>AUDITOR LÍDER</b>	Emilce Gelves Ramírez			
<b>AUDITORES APOYO</b>	Claudia Raquel Escobar Tarazona			

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

No.	FORTALEZAS
1.	Demuestra compromiso con el sistema integrado de gestión en la actualización constante de sus procedimientos y la utilización de formatos.
2.	Se destaca el seguimiento trimestral en todos los procesos evidenciando el cumplimiento a la respuesta oportuna de las PQRSD y planes de acción propuestos para lograr el 100% cuando se encuentran vencidos.
3.	Se resalta el avance en la implementación de la política de servicio al ciudadano la cual se encuentra en un 95.6%, que permite prestar un mejor servicio relación estado ciudadano.
4.	Se resalta el liderazgo de la coordinadora del equipo atención al ciudadano de la Secretaria de Educación, y el buen trabajo en equipo se ha disminuido las PQRSD vencidos a la fecha.
5.	Se resalta el liderazgo en el coordinador del grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Salud, en el buen manejo y organización de la gestión documental del proceso.
6.	Se destaca el compromiso del Director de Atención al Ciudadano y su equipo de trabajo en la disposición para atender la auditoria en pro de la mejora continua.

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1.	Actualizar la guía metodológica para la medición, análisis y seguimiento de la encuesta de satisfacción al ciudadano – ES-AC-GI-01, que se encuentra documentada y publicada en la intranet.
2.	Actualizar el paso a paso de las actividades, describir claramente los puntos de control y definir los registros con código de los formatos que apliquen en los procedimientos: ES-AC-PR-05, ES-AC-PR-02, ES-AC-PR-01 y ES-AC-PR-06, en el cual se definan claramente los puntos de control. Así mismo en el procedimiento ES-AC-PR-05 incluir el seguimiento que realiza el líder de la Secretaria de Educación y Secretaria de Salud.
3.	Actualizar el mapa de riesgos del proceso, con el fin de que el plan de acción e indicador se asocie al riesgo identificado, así mismo incluir riesgos asociados en la Secretaria de Educación y Secretaria de Salud.
4.	Actualizar caracterización, matriz de partes interesadas y matriz de comunicación, identificando claramente las actividades de la secretaria de Salud y Educación, frente al liderazgo que ejercen en el proceso Atención al Ciudadano.
5.	Continuar apoyando como segunda línea de defensa la identificación de riesgos asociados al seguimiento y respuesta oportuna de las PQRSD en cada proceso, con el fin de brindar respuesta oportuna a los ciudadanos.
6.	Gestionar la mejora en el diseño de la interfaz del usuario al radicar las PQRSD en la sede electrónica <a href="https://forest.santander.gov.co:8443/forest-webfile/app">https://forest.santander.gov.co:8443/forest-webfile/app</a> , con el fin de que sea claro y amigable con el ciudadano.
7.	Socializar el código QR cuestionario de satisfacción al cliente en los puntos de atención al ciudadano de la Gobernación de Santander, no se evidencia en la Secretaria de Educación ni en la Secretaria de Salud.
8.	Realizar el proceso de destrucción de papel y entrega al grupo de gestión ambiental para los procesos de disposición final en la Secretaria de Educación, frente a los certificados que se destruyen trimestralmente.

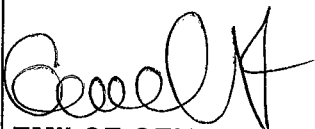


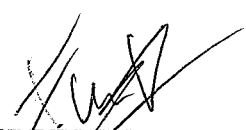
	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	6
		FECHA DE APROBACIÓN	29/08/2024
		PÁGINA	4 de 1

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
9.	Realizar una revisión de los documentos que se encuentren publicados desactualizados y se analice si se requiere actualizar o eliminar, ejemplo se encuentra publicado la guía Modelo Integrado Planeación y Gestión y la guía del Plan Anticorrupción, entre otros.

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

RESULTADOS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
6	9	0

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	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No

Firma del auditor líder:	Firma del Auditado:
 <b>EMILCE GELVEZ RAMÍREZ</b>	 <b>FARID YAMID BLANCO ERATH</b> Director de Atención al Ciudadano  <b>LEIDY JOHANNA CERÓN CHAPARRO</b> Líder de atención al ciudadano – Secretaria de Educación-  <b>FABIÁN ANDRÉS ROJAS RUEDA</b> Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano – Secretaria de Salud