

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA		
		Del	01 de junio	Al

Proceso y o DT Auditado:	Dirección Territorial Nariño
---------------------------------	-------------------------------------

Objetivo	Verificar la conformidad, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado - SGI del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC con base en las Normas ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental, ISO/IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información , ISO/IEC 17025:2017- Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración, el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo con base en el Decreto 1072 de 2015 y la resolución 312 de 2019, Gestión Documental - Lineamientos del sistema de gestión documental y el Sistema de Control Interno - Ley 87 de 1993.
Alcance	Todos los procesos de la sede central y las Direcciones Territoriales que conforman el IGAC
Auditor Líder	Ximena Sierra Méndez
Auditor(es) Acompañantes	Maryi Julieth Pardo Pardo Daniel Alejandro Velásquez
Procedimientos	Los asociados a los procesos de la DT
Criterios	Requisitos legales y reglamentarios, más los requisitos técnicos de las Normas ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental, ISO/IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información , ISO/IEC 17025:2017- Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración, el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo con base en el Decreto 1072 de 2015 y la resolución 312 de 2019, Gestión Documental - Lineamientos del sistema de gestión documental y el Sistema de Control Interno - Ley 87 de 1993.

1. FORTALEZAS DEL PROCESO	
1.	Los integrantes del equipo se encuentran capacitados y tienen pleno conocimiento de las actividades y su aplicabilidad en el proceso
2.	Excelente disposición para el mejoramiento continuo y para dar respuesta en las respectivas entrevistas.
3.	Reconocimiento del SGI, de la plataforma estratégica y de su importancia
4.	Las actividades se encuentran documentadas a través de procedimientos y se da cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios
5.	Disposición y Organización de la información, que facilita el acceso
6.	Dominio en la consulta de la información, relacionada con el MIPG-SGI en la página web.

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
8.5.1	NTC ISO 9001:2015 Control de la producción y de la provisión del servicio	Al verificar la trazabilidad de las actividades que se llevan a cabo para realizar los trámites de mutaciones, se encuentra que, para la siguiente mutación, no se evidencian algunos de los registros y/o controles establecidos en el procedimiento “Conservación Catastral” , específicamente los referidos en las actividades 2,3,14 (radicación); 1,6 (ejecución) <ul style="list-style-type: none"> Mutación de terreno, Radicado 10856 de 2023, con oficio de solicitud de parte de la usuaria Digna del Rocío Cruz con fecha del 10 de junio de 2022.

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
		Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio , el cual señala <i>“La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a.) la disponibilidad de la información documentada que defina: 1.) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar...”</i>
8.5.2	<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>Identificación y trazabilidad</p>	<p>Durante la verificación del siguiente trámite de mutación, se encuentra que no es posible evidenciar la respectiva trazabilidad (paso a paso) de dicho proceso desde su radicación hasta el actual estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mutación de terreno, Radicado 10856 de 2023, con oficio de solicitud de parte del usuario Digna del Rocío Cruz con fecha del 10 de junio de 2022. <p>Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 8.5.2 Identificación y trazabilidad, el cual señala: <i>“La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad”</i></p>

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
8.2.1	<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>Comunicación con el cliente</p>	<p>Al verificar el siguiente trámite de mutación, se observa que la Dirección Territorial no ha enviado retroalimentación al usuario en relación con el estado de su solicitud, lo anterior teniendo en cuenta, el tiempo transcurrido desde la fecha de radicación por parte de la usuaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mutación de terreno, Radicado 10856 de 2023, con oficio de solicitud de parte del usuario Digna del Rocío Cruz con fecha del 10 de junio de 2022. <p>Es necesario realizar las acciones pertinentes para mejorar la retroalimentación al usuario respecto al estado de sus solicitudes, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente, el cual señala:</p> <p><i>La comunicación con los clientes debe incluir:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> proporcionar la información relativa a los productos y servicios; tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; manipular o controlar la propiedad del cliente; establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
7.5	<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>Información Documentada</p>	<p>Al verificar la documentación soporte de los contratos números: 2177-2023, 2186-2023 y 2193-2023, observa que, los registros no coinciden con lo indicado en la Tabla de Retención Documental.</p> <p>Se hace necesario que la DT, establezca las acciones necesarias para garantizar la coherencia de la información documentada y preservada. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.5 Información Documentada, el cual señala:</p> <p><i>El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> la información documentada requerida por esta Norma Internacional; la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
5.1.2	<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>Enfoque al cliente</p>	<p>Es pertinente que se fortalezca el conocimiento respecto al protocolo de atención al ciudadano. El numeral 5.1.2 Enfoque al cliente señala:</p> <p><i>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</i></p> <p><i>a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;</i></p> <p><i>b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;</i></p> <p><i>c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.</i></p>
6.1.3	<p>NTC ISO IEC 27001:2013</p> <p>Tratamiento de Riesgos de la seguridad de la información</p>	<p>Se observa que, si bien se realiza backups de la información para las solicitudes específicas, es necesario realizar las acciones pertinentes que garanticen la seguridad de la información a través de la realización periódica de copias de respaldo de la información gestionada por la DT.</p> <p>Lo anterior incumple lo señalado en el numeral 6.1.3 Tratamiento de Riesgos de la seguridad de la información, Control A.12.3.1 Respaldo de la información, el cual indica <i>“La organización debe definir y aplicar un proceso de tratamiento de riesgos de la seguridad de la información para...”</i> Control A.12.3.1 menciona “ se deben hacer copias de respaldo de la información, software e imágenes de los sistemas, y ponerlas a prueba regularmente de acuerdo con una política de copias de respaldo acordadas”</p>

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Se considera importante registrar las acciones de mejora realizadas por el proceso, así como conocer el procedimiento y herramientas que se tengan para su inclusión y seguimiento.</p>
<p>Es conveniente que se evalúe la necesidad de mantener registro de evidencia que permita demostrar la realización de las pausas activas en la DT, lo anterior, teniendo en cuenta la importancia de esta actividad dentro del Subsistema de Seguridad y Salud en el trabajo.</p>
<p>Evaluar la necesidad de realizar al menos una vez al año un Inventario general de los elementos y equipos que se encuentran a cargo de la DT, lo anterior, con el fin de fortalecer los controles que garanticen los recursos necesarios para la operación.</p>

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
<p>La auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las actividades contempladas en el plan de auditoría previamente enviado. El proceso de entrevistas se realizó de forma presencial y virtual con cada uno de los responsables, las evidencias fueron verificadas en el transcurso de las sesiones.</p> <p>Respecto al proceso, se resalta la activa participación y disposición de los responsables, así como la organización y distribución clara de las actividades que se desarrollan desde el proceso. Durante la sesión, y de acuerdo con las evidencias presentadas, se encontraron los siguientes hallazgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 se encontraron dos (2) No Conformidades en los numerales 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio y 8.5.2 Identificación y Trazabilidad y tres (3) Observaciones en los numerales 8.2.1 Comunicación con el cliente; 7.5 Información Documentada; 5.1.2 Enfoque al cliente

- Para los requisitos de la **NTC ISO IEC 27001:2013** se encontró una (1) Observación en el numeral 6.1.3 Tratamiento de Riesgos de la seguridad de la información, control A.12.3.1 Respaldo de la información.

Durante el cierre de la auditoría se realizaron algunas recomendaciones generales al proceso, dentro de las que se encuentran: a). Realizar las acciones correctivas y de mejora para los hallazgos encontrados, b). Diligenciar todos los campos de los formatos establecidos b.) Revisar las actividades y registros relacionados en los procedimientos con el fin de asegurar que correspondan a la trazabilidad con la que se ejecuta actualmente; c) Realizar y evidenciar la respectiva gestión con sede central frente a lo que requiere la DT para su operación, como en el caso de los mantenimientos de los equipos y de la infraestructura.

6. ANEXOS

1.	Plan de Auditoría
2.	Lista de verificación del proceso

Ximena Sierra Méndez

Nombre Auditor Líder

Carlos Rafael González

Nombre Administrador y líder de las auditorías internas al SGI