

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA		
		Del	08-06-2023	Al

Proceso y o DT Auditado:	Gestión de Servicio al Ciudadano
---------------------------------	----------------------------------

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 de 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	Los procesos de la sede central y las Direcciones Territoriales que conforman el Sistema de Gestión Integrado del IGAC. Período a auditar de diciembre de 2022 a abril de 2023
Auditor Líder	José Fernando Reyes Giraldo
Auditor(es) Acompañantes	Rosemberg Sanabria Vargas, Johana Marcela Carreño Suescún
Procedimientos	Entrevista y revisión documental
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 de 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.	En el proceso de Servicio al ciudadano, se prioriza la importancia en la atención con los clientes internos y externos al realizar con calidad y oportunidad la atención y el servicio prestado, de tal manera que satisface las necesidades y expectativas de los usuarios, clientes y partes interesadas.
2.	Se evidencia liderazgo, por parte de la jefatura en todo el proceso, y trabajo coordinado y en equipo con sus funcionarios y contratistas.
3.	Disposición asertiva de los funcionarios y contratistas para la realización y seguimiento de las actividades de auditoría.
4.	El Talento Humano del proceso entrevistado cuenta con las competencias, conocimiento y disposición para realizar a cabalidad cada una de las funciones establecidas por la jefatura.
5.	Se comprende y prevé las necesidades o expectativas que afectan a los requisitos del cliente y la satisfacción de los mismos.
6.	La Oficina cumple con el seguimiento a los espacios participativos realizados en el Instituto, el cual contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional del Instituto a nivel nacional.
7.	Se evidencia la importancia de transferencia de conocimiento en la realización de las capacitaciones de Lenguaje Claro-Lenguaje Claro Inclusivo a funcionarios y contratistas del proceso.
8.	El proceso en atención y cumplimiento al mandato legal, realiza seguimiento y acompañamiento de manera permanente en Sede Central y Direcciones Territoriales a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf.

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NA	NA	NA

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NA	NA	NA

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1.	Es que el proceso haga la revisión de la normatividad que aplica al proceso, de tal manera que se encuentre en concordancia con la publicada en la página de Transparencia del IGAC, y así garantizar su aplicación.

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
<p>Se dio cumplimiento a los horarios establecidos, se observó disposición del líder y el quipo al proceso de auditoría y se contó con las evidencias de manera oportuna para que fueran verificadas en el transcurso de la jornada.</p> <p>La auditoría del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se realizó cumpliendo el plan general de auditoría, y se concluye que el Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el Sistema de Gestión Ambiental se encuentran establecidos y documentados, implementados adecuadamente, mantenidos y mejorados frente a los requisitos de las normas ISO 9001 versión 2015, ISO 14001 versión 2015, ISO 27001 versión 2013, e ISO 17025 versión 2017 en relación con los requisitos del cliente, legales, del usuario, y los establecidos por la entidad.</p> <p>La Auditoría en la muestra seleccionada y conforme a los criterios de Auditoría encontró conformidad,</p>

6. ANEXOS	
1	Plan de Auditoría
2	Informe final de auditoría del Proceso.

JOSÉ FERNANDO REYES GIRALDO
Nombre Auditor Líder

CARLOS RAFAEL GONZÁLEZ C.
Nombre Administrador y Líder de las auditorías internas al SGI