

	INFORME AUDITORÍA	FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA			
		Del	04 noviembre	Al	04 noviembre

Proceso y o DT Auditado:	CÓRDOBA
---------------------------------	---------

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 - Requisitos, ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental, ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y Decreto 1072 de 2015, ISO IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Gestión Documental - Lineamientos del sistema de gestión documental, ISO IEC 17025:2017
Alcance	Aplica a los procesos que forman parte del Sistema de Gestión Integral SGI del IGAC, de acuerdo con lo establecido en Programa de Auditoría Interna del SGI aprobado.
Auditor Líder	Martha Patricia Ramírez
Auditor(es) Acompañantes	Adriana María Martínez (Acompañante) Daniel Dussan (Observador)
Procedimientos	Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión del Talento Humano, Gestión Administrativa Gestión Contractual, Gestión de Servicio al Ciudadano, Gestión Catastral, Gestión Financiera, Gestión Jurídica.
Criterios	NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión Ambiental, ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

1. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para la ejecución de la Auditoría Interna, se llevaron a cabo las siguientes actividades:	
1.	Envío de primera versión de plan de auditoría 21/10/2021 con programación para el 2/11/2021. Por necesidad de la territorial se reprograma y envía nuevamente el 30/10/2021 plan y convocatoria para para el jueves, 04 de noviembre
2.	El día 04 de noviembre, iniciando a las 7:30 am, se realizó reunión de apertura con la directora Territorial y líderes de procesos, en el que se presentaron los auditores, se informa el objetivo, alcance, metodología y riesgos. A la cual asistieron: la directora Cecilia Cogollo, facilitador Ramón Meza Ruda y los líderes de procesos Alexis Javier Carbono Mendoza, Ruth Patricia Ramírez González, Alexander Álvarez Álvarez, Miguel Zapa Espitia, Adriana Aleans Henríquez y Karen Vásquez López
3.	Se llevó a cabo la sesiones de la auditoría Realizando entrevistas teniendo en cuenta los numerales de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001 2015 que aplican, conforme a las temáticas en: Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión del Talento Humano Gestión Administrativa (Gestión de Servicios), Gestión Contractual, Gestión de Servicio al Ciudadano PQRS, Gestión Catastral (Prestación del Servicio catastral, Conservación, Avalúos) Gestión Financiera, Gestión Jurídica.
4.	Se revisó la información suministrada, comparando su cumplimiento con los criterios de auditoría. correspondiente.
5.	Sé mantuvo comunicación constante con los auditados de los posibles hallazgos de auditoría.
6.	Se realizó reunión del equipo auditor El 04 de noviembre, a las 4:30 pm, (análisis de hallazgos y consolidación de información para presentación en reunión de cierre
7.	El 04 de noviembre, a las 5:00 pm, se realizó el cierre de la auditoría, presentando los resultados al equipo auditado.
8.	Elaboración y entrega del informe de auditoría.

2. FORTALEZAS DEL PROCESO

1.	El liderazgo y compromiso de la dirección Territorial con el Sistema de Gestión Integrado y la receptividad de los funcionarios se hace evidente en la excelente disposición del equipo de trabajo para la atención de la auditoría interna
2.	Los integrantes del equipo tienen pleno conocimiento de las actividades realizadas dentro del proceso en que participan
3.	Organización de la información que se solicitó durante la auditoría
4.	Conocimiento de los aspectos e impactos ambientales relacionados con la territorial
5.	Cooperación y buena disposición para la entrega de información solicitada que se encuentra en medio electrónico
6.	Se evidencia que durante el año 2021se realizaron simulacros ambientales y de evacuación, lo que denota una fortaleza de la Dirección Territorial frente a la realización de actividades orientadas a preparar al personal ante eventuales emergencias que se presenten

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
9.1.2	NTC ISO 9001:2015	<p>Se evidenció incumplimiento del lineamiento dado por la Secretaría General a través de correo electrónico del 22 de junio de 202, de asunto "Encuestas de Satisfacción", donde se establece el protocolo para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente, definiendo la forma, (Imprimir formato, hacer preguntas directamente al ciudadano y Código QR); periodicidad (Las encuestas se aplicaran desde el 23 de junio y se deberán tramitar mínimo 30 encuestas al mes). Directriz que no fue cumplida por la territorial al evidenciarse que en el mes de agosto se aplicaron 3 encuestas, en septiembre no se aplicaron y en octubre aplicaron 21.</p> <p>Lo anterior contraviene lo establecido en el numeral 9.1.2. De la norma ISO 9001:2015, el cual indica: "<i>La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</i>"</p>

4. OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
10.3.	Mejora continua	Durante la verificación de las acciones de mejora realizadas por la territorial para la vigencia, se comprueba que han implementado acciones pero no han sido documentadas conforme al procedimiento vigente "Gestión de Acciones de Mejora y Correctivas"

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1.	Fortalecer la divulgación y socialización del Sistema Gestión Integral, de tal manera que se garantice su conocimiento, interiorización y aplicación al interior de la territorial.
2.	Se hace necesario que se revise que todos los registros que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado – SIG, se diligencien de forma completa.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA	
La auditoría de la Territorial Córdoba se realizó cumpliendo el plan general de auditoria, y se concluye que el Sistema de Gestión Integrado de la Calidad 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 y ISO 14001 versión 2015, en relación con los requisitos del cliente, legales, del usuario, y los establecidos por la entidad, sin embargo, es importante que se realicen las gestiones necesarias para atender la No Conformidad y Oportunidades de mejora descrita	

7. ANEXOS	
1.	NA
2.	NA



Martha Patricia Ramírez
Nombre y Firma Auditor Líder

Carlos González

Carlos Rafael González
Nombre y Firma Administrador y líder de las auditorías internas al SGI