

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA			
		Del	1 junio 2023	Al	2 junio 2023

Proceso y o DT Auditado:	TERRITORIAL TOLIMA
---------------------------------	---------------------------

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	Janeth Gonzalez Nivia
Auditor(es) Acompañantes	Administrador y líder de auditorías: Carlos Rafael González Contreras Auditor acompañante: Rosemberg Sanabria Vargas Auditores observadores: Gina Marcela Popayán Rodríguez
Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento Estratégico y Planeación - Gestión Estratégica - Gestión de Procesos - Gestión Administrativa - Gestión de Bienes y Servicios - Gestión de Servicios - Gestión de Inventarios - Gestión Presupuestal, Contable y Financiera - Gestión de Servicio al Ciudadano - Gestión Documental - Gestión Jurídica - Gestión de Información Geográfica para el SAT - Gestión Catastral - Gestión Valuatoria - Gestión Estratégica de Personas - Relacionamiento Estratégico -Gestión de Comunicaciones - Gestión Contractual - Gestión de Servicios Tecnológicos
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.	Las personas entrevistadas demostraron disposición y actitud abierta al cambio para recibir los comentarios realizados por los auditores
2.	La Dirección Territorial cuenta con personal calificado y con experiencia para el desarrollo de las actividades de los diferentes procesos.
3.	El equipo de trabajo reconoce que las auditorías internas son un medio para identificar aspectos del SGI que requieren ser corregidos o mejorados

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NTC ISO 9001:2015 7.5 7.5.2 7.5.3	INFORMACIÓN DOCUMENTADA - CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN - CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	El Proceso de Gestión Estratégica de personas no asegura el diligenciamiento de los formatos en su totalidad dado que, en la revisión de la información documentada se evidenció que al solicitar la evidencia de la evaluación de desempeño del funcionario que desempeña el cargo de Auxiliar Administrativo, esta no estaba diligenciada en su totalidad, faltando la firma del funcionario. Lo anterior, contraviniendo el numeral 7.5. Información documentada de la Norma ISO 9001:2015, Lineamientos del procedimiento Control de la Información documentada establecida en el Sistema de Gestión Integrado. Por otra parte no se está dando cumplimiento a lo establecido en la Tablas de Retención Documental, evidenciado en el expediente de tutela junto con el fallo, anexos, documentos que llegan del juzgado, respuesta al ciudadano y copia al juez, se archivan de acuerdo a las tablas de retención V3, no utiliza la tabla de retención V5 vigente y publicada, incumpliendo lo establecido en el numeral 7.1.3 Infraestructura de la Norma ISO 9001: 2015 y el numeral 7.1 Recursos de la norma ISO 27001: 2013.
NTC ISO 9001:2015 7.3	TOMA DE CONCIENCIA	Durante la Auditoría se evidenciaron las siguientes situaciones: 1. Debilidad en el conocimiento y apropiación en los temas del Sistema de Gestión Integrado, evidenciado en las entrevistas realizadas a algunos de los funcionarios de la Dirección Territorial. 2. Desconocimiento de la actualización de la Cadena de Valor, 3. Matriz de partes interesadas y 4. Mapa de riesgos de los procesos que hacen parte del Sistema Integral de Gestión. Los anteriores hechos generan un incumplimiento al numeral 7.3 "Toma de conciencia" de la Norma ISO 9001: 2015.
NTC ISO 9001:2015 7.2 Literal d	COMPETENCIA	En el proceso de atención al ciudadano la funcionaria encargada de la radicación de la correspondencia no da cumplimiento a lo establecido en el procedimiento "Código: PC-COR-01 del proceso de gestión documental, ni al acuerdo 060 de 2001, toda vez que evidenció que toda documentación que llega a la Territorial es revisada por el director territorial quien le determina que debe radicarse y que no, esto teniendo en cuenta que hay comunicaciones que no requieren respuesta ó trámite. Lo anterior contraviene el procedimiento y acuerdo mencionado.
Norma ISO 9001:2015 8.2.1 PC-ACI-01 PC-ACI-01. V1 Ley 1755 de 2015	Comunicación con el Cliente. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	Se evidenció que la Dirección Territorial cuenta con más de 3.000 peticiones sin tramite, de las cuales alrededor de 1.700 son del sistema CORDIS 2015-2020, incumpliendo los términos señalados, en el procedimiento Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias, Denuncias y felicitaciones PC-ACI-01. V1. Se cuenta con un plan de contingencia para subsanar este tema al cual no se le ha dado cumplimiento.
NTC ISO 9001:2015 7.1 7.1.3	7.1 RECURSOS 7.1.3 INFRAESTRUCTURA	En el recorrido a las instalaciones físicas de la Dirección Territorial se observó las siguientes situaciones: deterioro físico, áreas sobre utilizadas con archivo de documentos, espacios que no han sido adecuados para garantizar la seguridad de la información, la oficina donde se encuentra tecnología de la información no cuenta con chapa de seguridad con llave.

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
		<p>Por otra parte, en la revisión de incidencias en el SNC Sistema Nacional Catastral interpuestas, desde su solicitud a través del GLPI hasta la finalización del caso, se evidenció que por las múltiples fallas del SNC se generó un retraso de aproximadamente 200 resoluciones por inconveniente en la firma del director de la territorial, generando inoportunidad en la respuesta a los usuarios.</p> <p>Además, el canal telefónico para comunicación con los Usuarios no funciona</p> <p>Los hechos anteriores generan un incumplimiento al numeral 7.1.3 "Infraestructura" de la Norma ISO 9001: 2015 y el numeral 7.1 Recursos de la norma ISO 27001: 2013.</p>
<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>7.1.5</p>	<p>RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</p>	<p>En el proceso de Gestión de Información Geográfica para el SA-Subproceso de catastro, se evidencio que se vienen utilizando cintas métricas que cuando se realiza la verificación estas no pasan, pero de todas formas son llevadas a campo y se hace uso de ellas, contraviniendo lo que se establece en el Instructivo "VERIFICACIÓN DE CINTAS MÉTRICAS UTILIZADAS PARA MEDICIONES CATASTRALES" IN-FAC-PC01-03. En el numeral 4.6 Políticas de Operación. El anterior hecho, genera un incumplimiento al numeral 7.1.5 de la norma ISO 9001:2015.</p>
<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>8.2</p> <p>8.2.2</p>	<p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>	<p>No se garantiza el cumplimiento de los requisitos para los Productos y servicios, toda vez que en la revisión de la información se evidenció que en el proceso Gestión Jurídica, hay 114 tutelas para el período corrido del año 2023, todas originadas por respuesta inoportuna de la territorial. Por otro lado, No se evidencia la implementado el procedimiento "PARTICIPACIÓN CIUDADANA" Código: PC-SCP-02. Lo anterior contraviene el numeral 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios de la Norma ISO 9001:2015.</p>
<p>ISO 14001: 2015</p> <p>8.1</p> <p>IN-SGI-PC02-01</p> <p>V1. 4.7.1.3</p>	<p>CONTROL OPERACIONAL</p> <p>MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS Y ESPECIALES</p>	<p>Al preguntarse sobre la gestión realizada con los residuos peligroso que genera la Dirección se determinó que la dependencia encargada, toma las luminarias y tóner y estas son llevados a la Corporación o almacenes de cadena que los disponen. Incumpléndose lo estipulado en el instructivo Manejo de Residuos Peligrosos y Especiales IN-SGI-PC02-01 IN-SGI-PC02-01, numeral 4.7.1.3 Tóner, Cartuchos y Cabezales Usados de Plotter, Impresoras y Fotocopiadoras y Cintas Usadas de Impresora.</p>

5. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
<p>NTC ISO 9001:2015 9.1</p>	<p>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</p>	<p>Se hace necesario que se revise el cumplimiento de metas dado que se encontró que para el primer trimestre no se programa ejecución, pero la Dirección Territorial reporta ejecución</p>
<p>ISO 9001: 2015 9.1.2</p>	<p>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	<p>Es pertinente que la Dirección Territorial conserve evidencia documentada de la aplicación de encuestas de satisfacción a los ciudadanos respecto a la experiencia en la adquisición de productos y servicios adquiridos con el Instituto lo establecido en el procedimiento de Ventas de productos y servicios - PC-GCM-02 y lo mencionado en la Norma ISO 9001:2015</p>
<p>ISO 9001: 2015 7.1.2</p>	<p>7.1 RECURSOS</p> <p>7.1.2 PERSONAS</p>	<p>Es conveniente que se realicen las gestiones pertinentes para proveer las cuatro vacantes existentes actualmente en la planta, lo anterior teniendo en cuenta que dos de estos cargos se encuentran asignados</p>

5. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
		a los procesos de gestión catastral y los otros dos se encuentran relacionados con el apoyo de las actividades administrativas, lo que permitiría generar mayores rendimientos en la atención de algunos procesos al interior de la Dirección Territorial.
ISO 45001: 2018	7.4.1 COMUNICACIÓN	Se toma como muestra la comisión número 923 del 26 de abril de los corrientes, el entrevistado muestra correo enviado a la ARL con copia a la persona encargada del SGSST y al Director Territorial, enviando el formato de reporte de salida de campo, identificándose que esta funcionaria se retiró de la entidad desde el año pasado, y la Subdirección de Talento Humano no reporta los cambios de responsable de SGSST.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1	Es necesario realizar una revisión de los expedientes conformados y relacionados con las hojas de vida del personal vinculado con la Dirección Territorial con el propósito de aplicar controles que permitan contar con la totalidad de la información y soportes de los procesos que los afectan.
2	Se hace necesario realizar verificación y actualización de los inventarios individuales de los funcionarios que se encuentran vinculados con la Dirección Territorial, de modo que exista claridad respecto de la ubicación y estado de los activos asignados.
3	Se hace necesario documentar las acciones de mejora de los diferentes procesos que se realizan en la Dirección Territorial, con el fin evidenciar la mejora y fortalecer los procesos.

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
<p>Respecto a la Territorial, se resalta la activa participación y disposición de los responsables, así como la organización y distribución clara de las actividades que se desarrollan.</p> <p>La auditoría interna al SGI a la Dirección Territorial Tolima se realizó cumpliendo el plan de auditoría, concluyendo que los Sistemas de Gestión de la Calidad, de Gestión Ambiental, de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de Seguridad de la Información y Gestión documental se encuentran establecidos y documentados, implementados adecuadamente, mantenidos y mejorados frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, decreto 1072 de 2015 e ISO 27001:2013 en relación con los requisitos del cliente, legales, del usuario, y los establecidos por la entidad en sus Sistema de Gestión Integrado – SGI.</p> <p>El Sistema de Gestión Integrado – SGI, en la Dirección Territorial, se encuentra implementado, funciona, pero falta mayor apropiación del mismo por parte de funcionarios y contratistas.</p>

8. ANEXOS	
1.	Plan de Auditoría
2.	Informe final de la Auditoría

Janeth Gonzales Nivia

Nombre Auditor Líder

Carlos Rafael González Contreras

Nombre Administrador y líder de las auditorías internas al SGI