

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORIA			
		25	Octubre	25	Octubre

Proceso Auditado	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA
-------------------------	---

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- Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración y el Sistema de Control Interno - Ley 87 de 1993.
Alcance	Muestra de procesos de la sede central y las Direcciones Territoriales que conforman el IGAC.
Auditor Líder	Milena Patricia Rojas Moreno
Auditor(es) Acompañantes	Martha Patricia Ramírez Suarez Sonia Elizabeth Eraso Hanrryr (Observadora) Diego Andrés Marlés (Observador)
Procedimientos	Manual operativo MIPG-SGI MN-DEP-01, Procedimiento de gestión del cambio, Prestación de Asesorías en Infraestructuras de Datos Espaciales PC-GCI-03, Política Gobierno Digital - PL-GTI-01 Política Seguridad Digital - PL-GTI-02, Procedimiento Gestión de Incidentes de la Información PC-GTI-012, Manual de procedimiento Desarrollo de Software P15200-04/18.V1, Gestión mesa de servicio de TI PC-GIS-01
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 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- Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración y el Sistema de Control Interno - Ley 87 de 1993.

1. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Se realizó auditoría a la caracterización del proceso, en donde se revisaron temas como política y objetivos SIG, plan de acción, indicadores, riesgos, acciones correctivas y de mejora.
- Se realizó auditoría a los procedimientos gestión mesa de servicio de TI, prestación de asesorías en infraestructuras de datos espaciales, gestión de incidentes de seguridad de la información y desarrollo de software

2. FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO

1.	Existe un sistema de gestión de la seguridad de la información adecuado y con sus respectivos políticas, documentos, riesgos y vulnerabilidad.
2.	Compromiso y buena disposición para atender la auditoría.
3.	Personal competente y con apropiación en los temas indagados.
4.	La inclusión del subproceso Infraestructura de Datos Espaciales ICDE fortalece y amplía el alcance del proceso.
5.	Acompañamiento a entidades territoriales para el fortalecimiento de sus capacidades en temas de datos espaciales
6.	Comunicación a las entidades territoriales de las asesorías técnicas que se ofrecen desde la ICDE, lo que puede significar futuros ingresos con esas entidades.
7.	Organización de la información que se solicitó durante la auditoría
8.	Formulación de políticas requeridas por la Norma ISO 27001:2013

2. FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO	
9.	Unificación de incidencias, requerimientos y funcionalidades en un solo sistema de mesa de ayuda GLPI para la recepción de solicitudes del proceso
10.	Conocimiento de los aspectos e impactos ambientales relacionados al proceso

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
9.1.2. de la Norma ISO 9001:2015	Satisfacción del cliente	Además de atender los requerimientos de todas las dependencias del IGAC, desde el proceso de gestión de sistemas de información e infraestructura se han firmado convenios con los gestores catastrales de Barranquilla, AMCO, Soacha y Barranquilla para el uso y asesoría del Sistema Nacional Catastral. Al indagar por las encuestas de satisfacción del cliente, la respuesta es que estas no se han realizado, lo cual no permite realizar el seguimiento de la percepción de estas partes interesadas y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, contraviniendo el numeral 9.1.2. de la Norma ISO 9001:2015
9.1.3. de la Norma ISO 9001:2015 10.2 de la Norma ISO 9001:2015	Análisis y evaluación No conformidad y acción correctiva	Para septiembre se reportaron 51 casos vencidos y 774 solucionados en la mesa de ayuda del Sistema Nacional Catastral-SNC-, con el gestor catastral Soacha se atendieron 2206 solicitudes, de las cuales no se atendieron dentro de los términos 1022, mientras tanto con el gestor catastral AMCO no se atendieron dentro de los términos 308 casos de los 854 presentados, equivalente a un 36%. Al indagar por los motivos de estos incumplimientos y acciones tomadas al respecto, se evidencia que no existen evidencias del análisis y evaluación de los incumplimientos de los plazos establecidos en el Acuerdo de nivel de servicio, incumpliendo el numeral 9.1.3. de la Norma ISO 9001:2015 y tampoco se establecieron acciones correctivas al respecto, incumpliendo el numeral 10.2 de esa norma.

4. OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
7.5.2.	Creación y actualización	Se hace necesaria la actualización de los procedimientos, incluir sus formatos y controles aplicables en cada caso.
10.3.	Mejora continua	Aunque se evidenció la ejecución de acciones de mejora, estas no fueron documentadas conforme al procedimiento vigente "Gestión de Acciones de Mejora y Correctivas "
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas	Se hace necesaria la actualización de la matriz de partes interesadas, teniendo en cuenta incluir aquellas que hacen falta como observatorio inmobiliario, gestores catastrales, entre otros.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1.	Adecuar el procedimiento de asesorías en infraestructura de datos espaciales para incluir aquellas que sean de índole internacional
2.	Revisar la posibilidad de incluir los documentos que debe anexar cada persona ante determinado requerimiento, cuando estos sean necesarios
3.	Fortalecer los conocimientos del Sistema Integrado de Gestión

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA
La auditoría del proceso GIT Gestión Contractual se realizó cumpliendo el plan de auditoria, concluyendo que el Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y 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, en relación con los requisitos del cliente, legales, del usuario, y los establecidos por la entidad.

7. ANEXOS	
1.	Plan de auditoría

Milena Patricia Rojas Moreno

Nombre y Firma Auditor Líder