

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA			
		Del	25 mayo 2023	Al	26 mayo 2023

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

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: Linette Maggerly Cubillos Hernández
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 - Relacionamento 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 - y - la Creación y actualización Control de información documentada	En la revisión de la información documentada se evidenció que en el proceso Gestión Jurídica se están utilizando los formatos "Cuadro actualizado de Procesos Judiciales" y Cuadro informe estado de Tutelas" los cuales no se encuentran asociados a los procedimientos correspondientes ni están en el Listado maestro; por otra parte en el proceso de Gestión Catastral se evidenció que el formato Formulario Único de Solicitud de Trámites Catastrales FO-FAC-PC01-03, que no está diligenciado en su totalidad, faltando firmas del solicitante y de quien recibe, además en el tema de avalúos se utiliza caratula para presentación del informe de avalúos donde se consigna Subdirección de Catastro y GIT de avalúos, dependencias que desaparecieron con la nueva estructura de la entidad. Los anteriores hechos contravienen lo establecido en 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.
NTC ISO 9001:2015 7.3	TOMA DE CONCIENCIA	Se presenta 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. Durante la auditoría se observó que existe desconocimiento de la actualización de la Cadena de Valor, matriz de partes interesadas y mapa de riesgos de los procesos que hacen parte del Sistema Integral de Gestión incumpliendo lo mencionado en el numeral 7.3 de la Norma ISO 9001: 2015.
NTC ISO 9001:2015	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	En el proceso de Relacionamientos estratégico- Subproceso de Mercadeo Estratégico en la actividad de la venta de productos y servicios del Centro de Información se no se evidencio la aplicación del Procedimiento Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones- PC-ACI-01 numeral 5.8 Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano.
NTC ISO 9001:2015 7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	En el Proceso de Gestión de Información Geográfica para el SAT-Subproceso de catastro, se evidencio que los reconocedores catastrales utilizan " Distanciómetros , los cuales no cuentan con los certificados de calibración o verificación tal como lo establece 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
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 teniendo en cuenta que los usuarios podrían acceder a documentos y equipos fácilmente. Por otra parte, el lugar donde se encuentra el rack y el router de comunicaciones no es el adecuado, no cuenta con sistema de ventilación ni chapa de seguridad con llave. 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

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NTC ISO 9001:2015 9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	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
ISO 9001: 2015 9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	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
ISO 9001: 2015 7.1.2	7.1 RECURSOS 7.1.2 PERSONAS	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 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 9001: 2015 7.1.3	7.1 RECURSOS 7.1.3 INFRAESTRUCTURA	Es oportuno realizar la gestión necesaria para habilitar las líneas telefónicas de la Dirección Territorial y de este modo su funcionamiento sea el óptimo, lo anterior para mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos, teniendo en cuenta el alto volumen de usuarios que se atienden y la ubicación de los mismos.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1	Es pertinente que se priorice el proceso de bajas de aquellos activos identificados en la Dirección Territorial, que ya no se están usando y de aquellos que ya cumplieron con su vida útil, aplicando lo mencionado en el procedimiento de Baja de Bienes - PC-INV-02, teniendo en cuenta los tipos de baja que se podrían aplicar.
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	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.
4	Con el fin de realizar el proceso de supervisión de la manera adecuada es necesario que los funcionarios que ejercen dicha actividad, asistan a las capacitaciones programadas por el proceso de gestión contractual, para fortalecer los conocimientos adquiridos en relación con el rol de supervisión.

5. 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 Cauca 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 Cauca se encuentra implementado, funciona, pero falta apropiación</p>

6. 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