

	INFORME AUDITORÍA	FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA		
		Del	5/11/2021	Al

Proceso y o DT Auditado:	Dirección Territorial Risaralda
---------------------------------	--

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 seleccionada de los procesos de la sede central y las Direcciones Territoriales que conforman el IGAC.
Auditor Líder	Carlos González Contreras
Auditor(es) Acompañantes	Marcela Y. Puentes Castrillón Denna Benjumea Maestre Nidia Sofía Castro
Procedimientos	Procedimientos del Listado Maestro de documentos de los procesos a auditar
Criterios	Requisitos legales y reglamentarios, más los requisitos técnicos de 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.

1. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
	Realización de la reunión de apertura Presentación del equipo auditor Revisión de la matriz de partes interesadas del proceso Revisión del plan de acción. Objetivos estratégicos Revisión de la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso Revisión del tema: preparación y respuesta ante emergencias Revisión del tema: capacitación Revisión del tema: evaluación de peligros y valoración de riesgos en seguridad y salud en el trabajo Revisión del tema: nómina Revisión del tema: sistemas de vigilancias epidemiológica Gestión de Servicio al Ciudadano PQRS Gestión Contractual Gestión Jurídica Gestión de Talento Humano Gestión Catastral: Prestación del Servicio catastral <ul style="list-style-type: none"> • Avalúos • Conservación Catastral

2. FORTALEZAS DEL PROCESO	
1.	Compromiso y buena disposición para atender la auditoría
2.	Competencia técnica con respecto a la misionalidad de los servicios que presta la territorial

3.	Estrategias que generan para optimizar los recursos y cumplir con las metas institucionales
4.	La administración del Sistema de Gestión Ambiental

Anexar las requeridas o eliminar

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
8.2.1	ISO 9001:2015	La Dirección territorial Risaralda, no asegura que se cumpla con las actividades del Plan de Acción Anual, evidenciado en el producto "Optimizar el servicio al ciudadano, en la actividad "Atender el 100% de PQRs en los términos de ley", toda vez que se evidenció que durante la vigencia 2021 se ha reportado cumplimiento de esta actividad según la meta programada del 25% en cada trimestre. No obstante, al generar reporte del mes de mayo de las PQRD radicadas en el SIGAC aparecen aún pendientes por atender 39 peticiones. Se realiza seguimiento a los radicados 6018-2021-0003604 del 12 de mayo de 2021 y 6018-2021-0003878 del 24 de mayo de 2021 como Derecho de petición aún sin respuesta. Lo anterior contraviene lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.1 (Comunicación con el Cliente).
7.1.5.2	ISO 9001:2015	A pesar de que cuentan con 4 cintas patrón, en el proceso Gestión Catastral no se observa registro de la verificación de las cintas métricas utilizadas por el personal que realiza las mediciones, incumpliendo el numeral 7.1.5.2. trazabilidad de las mediciones de la norma ISO 9001:2015 y el instructivo Verificación de cintas métricas utilizadas para mediciones catastrales. Adicionalmente, no cuentan con los certificados de calibración de las cintas patrón.

4. OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
7.1.3	ISO 9001:2015	Se hace necesario que la DT revise la pertinencia de establecer el plan de mantenimiento preventivo que asegura la preservación de la infraestructura física dado que éste no fue evidenciado incumpliendo el numeral 7.1.3. Infraestructura de la norma ISO 9001:2015.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1	Gestionar la socialización y actualización (de ser necesario), de la matriz de partes interesadas en los diferentes procesos involucrados en la DT. (Ejemplo Unidad de restitución de tierras).
2	Aprovechar, socializar y aplicar los mecanismos que tiene el SGI para mejorar la gestión. Ej: Procedimiento y matriz de gestión del cambio.
3	En el proceso de inducción se debe incluir la socialización de la matriz de peligros y riesgos asociados a los puestos de trabajo.
4	Para las peticiones pendientes de atender, se hace necesario establecer mecanismos de seguimiento y control que permitan conocer el estado real de todas las peticiones recibidas.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
La auditoría a la Dirección Territorial se realizó cumpliendo el plan general de auditoría, y se concluye que el Sistema de Gestión Integrado de la Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental se encuentran establecidos, documentados, implementados adecuadamente, mantenidos y mejorados frente a los requisitos de las normas ISO 9001 versión 2015 y ISO 14001 versión 2015, la ISO 27001:2013, la ISO 45001: 2018 (esta última verificada a través de la implementación del decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019) en relación con los requisitos del cliente, legales, del usuario, y los establecidos por la entidad.

7. ANEXOS

--	--

Carlos Rafael González Contreras

Administrador y Líder de Auditorías

Marcela Yolanda Puentes Castrillón

Auditor Acompañante