

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI</b>	<b>FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA</b>			
		Del	28 de septiembre de 2022	Al	28 de septiembre de 2022

<b>Proceso y o DT Auditado:</b>	<b>Dirección Territorial Caquetá</b>
---------------------------------	--------------------------------------

<b>Objetivo</b>	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 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.
<b>Alcance</b>	Muestra seleccionada de los procesos de la sede central y las Direcciones Territoriales que conforman el IGAC
<b>Auditor Líder</b>	Ximena Sierra Méndez
<b>Auditor(es) Acompañantes</b>	Miguel Mariano Zapa Diego Fernando Castiblanco Julieth Pardo Pardo
<b>Procedimientos</b>	Los asociados a los procesos de la DT
<b>Criterios</b>	NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental

1. FORTALEZAS DEL PROCESO	
1	Los integrantes del equipo se encuentran capacitados y tienen pleno conocimiento de las actividades y su aplicabilidad en el proceso
2	Excelente disposición para el mejoramiento continuo
3	Reconocimiento de SGI y su importancia
4	Las actividades se encuentran documentadas a través de procedimientos y se da cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NTC ISO 9001:2015  9.1.2	Satisfacción del cliente	Al indagar por la forma en que la Dirección Territorial mide la satisfacción del usuario, no se ha solicitado información sobre la aplicación de estas a la Oficina de Relación con el Ciudadano. Adicionalmente, no se conocen los resultados de las encuestas realizadas durante la vigencia 2021.  Lo anterior, incumple lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, en el numeral <b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b> , el cual señala <i>“La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas”</i> , así mismo lo señalado en el numeral 9.1.3 <b>Análisis y evaluación</b> <i>“La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</i>
NTC ISO 9001:2015  7.5.3	Control de la información documentada	No fueron evidenciadas las transferencias documentales realizadas a la sede central, en cumplimiento de los tiempos establecidos en la TRD para el archivo de gestión correspondiente a los documentos relacionados en la Serie <i>Venta de Productos y servicios Geográficos – Facturas.</i>

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
		Lo anterior incumple lo señalado en la Norma ISO 9001:2015, en el numeral <b>7.5.3 Control de la información documentada</b> , el cual señala <i>“La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.”</i>
NTC ISO 9001:2015  7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	Al verificar los soportes asociados con la medición que se realiza a las cintas métricas en la DT, se evidencia la certificación de calibración expedida el 03 de mayo de 2021, la cual se encuentra vigente, sin embargo, se encuentra que la DT no tiene registro de verificación de cintas métricas calibradas y no se han adelantado en la presente vigencia, incumpliendo lo establecido en el instructivo <i>Verificación de cintas métricas utilizadas para mediciones catastrales</i> , respecto a las responsabilidades del DT: <i>“Revisar el correcto diligenciamiento del formato “Registro de Verificación de Cintas Métricas” vigente utilizadas por el personal asignado al proceso de Gestión Catastral en la DT”</i> y lo indicado en el Paso 7: <i>“Determine el cumplimiento a partir del resultado de las mediciones y regístrelo en el formato”</i> . Lo anterior incumple lo señalado en la Norma ISO 9001:2015, en el numeral <b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b> , que establece: <i>“ Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición se debe calibrar o verificar.”</i>
NTC ISO IEC 27001:2013  6.1.3	Tratamiento de Riesgos de la seguridad de la información	Se encontró que la DT no está realizando respaldo de copias de la información como lo indica el procedimiento PC-GIS-02 Gestión de copias de seguridad, en el numeral 5.5.1 <i>“Una vez al año o cuando cambie la infraestructura tecnológica se debe validar la Matriz de programación de copias de respaldo a través de la ejecución de las siguientes actividades:”</i> Lo anterior incumple lo señalado en la Norma ISO/IEC 27001: 2013, en el numeral <b>6.1.3 Tratamiento de Riesgos de la seguridad de la información, Control A.12.3.1 Respaldo de la información</b> , el cual indica <i>“La organización debe definir y aplicar un proceso de tratamiento de riesgos de la seguridad de la información para...”</i> <b>Control A.12.3.1 menciona</b> <i>“ se deben hacer copias de respaldo de la información, software e imágenes de los sistemas, y ponerlas a prueba regularmente de acuerdo con una política de copias de respaldo acordadas”</i>

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NU NTC ISO 9001:2015 MERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NTC ISO 9001:2015  5.1.2	Enfoque al cliente	Al realizar la validación de los tiempos de respuesta para las PQRS presentadas por los usuarios durante la vigencia 2022, se observa que si bien se realiza un adecuado seguimiento a las peticiones y existe una comunicación con sede central acerca de los inconvenientes que se puedan presentar con el sistema, es necesario realizar las acciones pertinentes para mejorar los tiempos de repuesta establecidos en los procedimientos, lo anterior de acuerdo con lo señalado en el numeral <b>5.1.2 Enfoque al cliente</b> <i>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: c.) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.</i>
NTC ISO 9001:2015  7.1.3	Infraestructura	Se observa que la DT planea y realiza seguimiento a los mantenimientos de la infraestructura y de los equipos. Sin embargo, se hace necesario fortalecer el seguimiento respecto a los mantenimientos que se encuentren previstos relacionados con los vehículos. Así mismo, es importante contemplar en la planeación de los mantenimientos diferentes factores (sociales, políticos, económicos, etc) que puedan incidir en su cumplimiento. Con lo anterior se incumple la Norma ISO 9001:2015, el numeral 7.1.3 Infraestructura, el cual señala <i>“La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria</i>

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NU NTC ISO 9001:2015 MERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
		<i>para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios."</i>
NTC ISO 9001:2015 9.1	Seguimiento y Medición, Análisis y Evaluación	Se hace necesario fortalecer el conocimiento respecto a los indicadores que se manejan desde la DT y la presentación en los avances de su cumplimiento, lo anterior puede evitar un incumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en el numeral <b>9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación</b> que señala " <i>La organización debe determinar: qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar; resultados válidos; d.) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición</i> "
Norma NTC ISO 14001-2015 7.3 Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.11	Toma de Conciencia	Es importante que la Dirección Territorial implemente estrategias para fortalecer los conocimientos de todos los funcionarios en los sistemas de gestión ambiental y en el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en lo relacionado con: En ambiental 1.) Ubicación de la información en la página web u otros repositorios, 2.) la disposición final de elementos como las baterías y tonner, 3.) Lineamientos Sede Central frente al SGA, En Seguridad y Salud, 1) Respecto a las responsabilidades del SST, especialmente en lo referente al reporte de incidentes y accidentes.  Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido en la Norma ISO 14001:2015 en el numeral 7.3 " <b>Toma de conciencia</b> " y el decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo - SST

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA	

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
<p>La auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las actividades contempladas en el plan de auditoría previamente enviado. El proceso de entrevistas se realizó de forma virtual con cada uno de los responsables, las evidencias fueron verificadas en el transcurso de la sesión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto al proceso, se resalta la activa participación y disposición de los responsables, así como la organización y distribución clara de las actividades que se desarrollan desde el proceso. Durante la sesión, y de acuerdo con las evidencias presentadas, se encontraron los siguientes hallazgos:</li> <li>Para los requisitos de la <b>NTC ISO 9001:2015</b> se encontraron tres (3) No Conformidades en los numerales 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y evaluación; 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición; 7.5 Información Documentada y cuatro (4) observaciones en los numerales 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.1.2 Enfoque al cliente, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.</li> <li>Para los requisitos de la <b>NTC ISO IEC 27001:2013</b> se encontró una (1) No Conformidad en el numeral 6.1.3 Tratamiento de Riesgos de la seguridad de la información, control A.12.3.1 Respaldo de la información.</li> <li>Para los requisitos de la <b>NTC ISO 14001:2015</b> se encontró una (1) observación en el numeral 7.3 Toma de conciencia</li> <li>Para los requisitos <b>del Decreto 1072:2015</b> se encontró (1) observación</li> </ul>

Durante el cierre de la auditoria se realizaron algunas recomendaciones generales al proceso, dentro de las que se encuentran: a). Realizar las acciones correctivas y de mejora para los hallazgos encontrados, b). Fortalecer los conocimientos respecto al Sistema de Gestión ambiental.) Revisar las actividades y registros relacionados en los procedimientos con el fin de asegurar que correspondan a la trazabilidad con la que se lleva actualmente.

## 6. ANEXOS

1.	Plan de Auditoría
2.	Lista de verificación del proceso

Ximena Sierra Méndez

---

Nombre Auditor Líder

Carlos Rafael González

---

Nombre Administrador y líder de las  
auditorías internas al SGI