

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI</b>	<b>FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA</b>		
		Del	25 de agosto de 2022	Al

<b>Proceso y o DT Auditado:</b>	<b>Gestión de Comunicaciones</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>	Daniel Fernando Gallego Diego Fernando Castiblanco Maryi Julieth Pardo
<b>Procedimientos</b>	- Comunicación Interna - Comunicación Externa
<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 tienen pleno conocimiento de las actividades y su aplicabilidad en el proceso
2	Excelente disposición para el mejoramiento y la implementación de iniciativas estratégicas
3	Reconocimiento de SGI y su importancia
4	Las actividades se encuentran documentadas a través de procedimientos

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
6.2.2	<b>NTC ISO 9001:2015</b> Planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad	<p>Al verificar el plan de acción, medio por el cual se planifican las actividades del proceso, se evidencia lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Una de las actividades menciona realizar durante el año la elaboración del plan de comunicaciones, sin embargo, se indica que no hay un plan, sino una estrategia.</li> <li>La estrategia de comunicaciones presentada contiene únicamente la programación de actividades del primer semestre del año, así mismo no se evidencian indicadores y cronogramas que permitan identificar el cumplimiento de lo planificado</li> <li>Al verificar el cumplimiento de algunas de las actividades identificadas en el plan de acción se encuentra que no hay soportes que permitan medir el avance respecto a la meta programada.</li> </ul> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en el <b>numeral 6.2.2</b>, el cual señala <i>“Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe</i></p>

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
		<i>determinar: a) qué se va a hacer; b) qué recursos se requerirán; c) quién será responsable; d) cuándo se finalizará; e) cómo se evaluarán los resultados”</i>
8.5.1	NTC ISO 9001:2015 Control de la producción y de la provisión del servicio	<p>Al verificar la trazabilidad de las actividades que se llevan a cabo en la comunicación interna de la entidad, se encuentra que para las siguientes comunicaciones verificadas, no se evidencian algunos de los registros y/o controles establecidos en el procedimiento <b>“Comunicación Interna”</b>, específicamente los referidos en las actividades 1,4,8,10:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieza de Capacitación Higiene Postural del 05 de abril de 2022</li> <li>• Piezas publicitarias sobre Conflicto de interés del 21 de julio de 2022</li> <li>• Video sobre Comité de convivencia</li> </ul> <p>Por otro lado, en el seguimiento realizado a las comunicaciones externas, se verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad Expedición Codazzi Tunja: No se encuentran documentadas las actividades o acciones a realizar en pro de este tipo de iniciativas propias del proceso.</li> <li>• Comunicado de prensa Dirección de Gestión Catastral del 10 de agosto de 2022: Se encuentra que varias de las actividades no tienen evidencia del registro o del control, de acuerdo con lo mencionado en el procedimiento <b>“Comunicación Externa”</b>.</li> </ul> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral <b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>, el cual señala <i>“La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a.) la disponibilidad de la información documentada que defina: 1.) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar...”</i></p>
7.4	NTC ISO 9001:2015 Comunicación	<p>En relación con lo señalado en el numeral <b>7.4 Comunicación</b> <i>“ La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica”</i>, no pudo evidenciarse claramente, dentro de la documentación soporte del proceso un instrumento que de cuenta de lo mencionado en dicho numeral.</p>

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
7.3	NTC ISO 9001:2015 Toma de conciencia NTC ISO 14001:2015	<p>Aunque el proceso conoce las partes interesadas de su proceso y la política del SGI, se considera importante fortalecer los conocimientos referentes al Sistema de Gestión Integrado toda vez que no se tiene claridad sobre la matriz de partes interesadas y su ubicación, por otro lado, la comprensión de la política no se evidencia de manera integral incluyendo su articulación con el sistema ambiental, SST, Seguridad de la información, entre otros.</p> <p>Lo anterior se observa, de acuerdo con lo registrado en el numeral <b>7.3 de la NTC ISO 9001:2015- Toma de conciencia</b>, el cual señala: <i>“La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: a.) la política de calidad; b.) Los objetivos de la calidad pertinentes, c.) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; y el numeral 7.3 de la NTC ISO 14001:2015- Toma de conciencia señala La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: a.) la política de ambiental...”</i></p>
6.1.2	NTC ISO 14001:2015	<p>Si bien se ha realizado una adecuada evaluación de riesgos y oportunidades, al indagar por los aspectos e impactos ambientales identificados para el proceso se evidencia que no se tiene claridad de los mismos y de su documentación. Lo anterior se observa, de</p>

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
		acuerdo con lo registrado en el numeral <b>6.1.2 Aspectos ambientales</b> , el cual señala <i>“Dentro del alcance definido del sistema de gestión ambiental, la organización debe determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida”</i>
6.3	<b>NTC ISO 9001:2015</b> <b>Planificación de los Cambios</b>	Al indagar por los cambios realizados en el proceso durante la vigencia, se menciona que no se han registrado cambios, sin embargo, se evidencia que no se tiene conocimiento claro acerca del procedimiento a realizar respecto a la gestión de los cambios en la entidad.  Lo anterior se observa, de acuerdo con lo registrado en el numeral <b>6.3 Planificación de los cambios</b> , el cual señala <i>“Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada”</i>
10.1	<b>NTC ISO 9001:2015</b> <b>Mejora</b>	Se considera importante registrar las acciones de mejora realizadas por el proceso, así como conocer el procedimiento y herramientas que se tengan para su inclusión y seguimiento, lo anterior de acuerdo con la norma NTC-ISO 9001:2015, en el numeral <b>10.1. Mejora</b> . <i>“La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.”</i>

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
	N/A

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 presencial con cada uno de los responsables, las evidencias fueron verificadas en el transcurso de la sesión.</p> <p>Respecto al proceso, se resalta la activa participación, conocimiento y disposición de los responsables, así como la distribución clara de responsabilidades en cada uno de los subprocesos (Comunicación Interna, Comunicación Externa). Durante la sesión, y de acuerdo con las evidencias presentadas, se encontraron los siguientes hallazgos: Para los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 se encontraron tres (3) No Conformidades en los numerales 6.2.2 Planificación de los objetivos; 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio; y 7.4 Comunicación. Adicionalmente, tres (3) Observaciones en los numeral 7.3 Toma de conciencia; numeral 6.3 Planificación de los cambios; 10 Mejora. Para los requisitos de la NTC ISO 14001:2015, se encontraron dos (2) Observaciones en los numerales 7.3 Toma de conciencia y 6.1.2 Aspectos Ambientales.</p> <p>Durante el cierre de la auditoría 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 a la documentación de las partes interesadas, c.) Fortalecer desde el proceso la apropiación de la política del Sistema de Gestión Integrado, d). 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, e.) Revisar la planificación de las actividades y el detalle exigido por la norma referente a la comunicación en la entidad.</p>

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