

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA		
		Del	15-06-2023	Al

Proceso y o DT Auditado:	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO
---------------------------------	------------------------------------

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	AURA CAROLINA ARIAS ZAMORA
Auditor(es) Acompañantes	LINETTE MAGGERLY CUBILLOS HERNÁNDEZ – Acompañante LINA MARÍA BRIÑEZ RODRÍGUEZ – Observador
Procedimientos	Entrevista Revisión documental, observación, Muestreo o trazabilidad de las actividades
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.	Vale la pena resaltar el compromiso y conocimiento demostrado por los servidores que atendieron la auditoría en donde fue posible constatar el conocimiento de los procesos y procedimientos de la entidad, además de la ubicación de documentos del Sistema de Gestión Integrado tales como: Cadena de valor, Listado Maestro de Documentos, Procesos, Procedimientos, entre otros.
2.	El proceso tiene una buena organización y distribución de actividades por área.
3.	Disposición del personal que atendió la auditoría, que de manera sencilla y comprometida prestaron su apoyo para su desarrollo.
4.	El proceso cuenta con personal calificado y con experiencia para el desarrollo de las actividades que son asignadas.
5.	El compromiso demostrado en optimizar y adelantar las mejoras a que haya lugar.
6.	El equipo de trabajo reconoce que las auditorías internas son un medio para identificar aspectos del SGI que requieren ser corregidos o mejorado.

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)

SUBPROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
Norma ISO 9001:2015 7.1.3	Infraestructura	Durante la auditoría no se encontró dentro de los activos asignados a la Oficina Asesora de Comunicaciones equipos que permitan la realización de productos tales como videos, fotografías; es decir, que no se cuentan con los elementos necesarios para llevar a cabo las grabaciones que hacen parte del material socializado incumpliendo con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
ISO 9001:2015 8.2.1	Comunicación con el Cliente	Es importante aplicar controles y seguimiento respecto a las respuestas realizadas en las diferentes redes sociales de las solicitudes recibidas por estos medios.
ISO 9001:2015 7.5.3.2	Control de la información documentada	Es pertinente realizar proceso de back up de los correos institucionales en donde se reciben las solicitudes de comunicaciones internas y externas, con el propósito de contar con la trazabilidad correspondiente de los procesos realizados.
ISO 9001:2015 5.3	Roles Responsabilidades y autoridades en la organización.	Es necesario revisar las políticas de operación del procedimiento de comunicación externa y puntualizar los lineamientos y responsabilidades de las personas que cuentan con usuarios autorizados para la publicación de información en la página web.
Norma ISO/IEC 27001:2013 6.1.2	Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información	Se hace necesario que el subproceso revise la necesidad de identificar riesgos asociados a la seguridad de la información con sus respectivos controles, dado que fue detectado que durante el evento realizado en la transmisión de la rendición de cuentas institucional que se llevó a cabo en diciembre 2022, se presentó un incidente relacionado con parte del material audiovisual, que sería utilizado y transmitido en este espacio, lo cual puso en riesgo la realización del evento.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1	Continuar con el proceso de presentación y aprobación de la estrategia de comunicaciones ante las instancias institucionales pertinentes, posterior a este espacio se hace necesario socializar el documento a todos los miembros de la organización.
2	Se sugiere continuar con la socialización de los documentos propios del SGI tales como matriz de riesgos y matriz de partes interesadas, para fortalecer la apropiación de los mismos.

5. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)		
SUBPROCESO MERCADEO ESTRATÉGICO		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
Organización Documental (PC-ARC-01, 30/12/2021) Norma ISO 9001:2015 7.5.3	Control de la Información documentada	De acuerdo con la revisión documental realizada al subproceso de Mercadeo Estratégico, se evidenció que no se están aplicando las TRD en la versión 5 aprobada desde el 8 de agosto de 2022. Incumpliendo el procedimiento de Organización Documental (PC-ARC-01, 30/12/2021). Ítem 5 Políticas de Operación
Norma ISO 9001:2015 8.2.1	Comunicación con el Cliente	Se realizó la revisión de las PQRDSF y de acuerdo con el indicador de oportunidad en un (32%), se observó el retraso en las respuestas oportunas y en término legal, de las solicitudes allegadas al subproceso, incumpliendo con los tiempos de respuesta determinados por el artículo 14 de la Ley 1437/2011 y el procedimiento de Trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PC-ACI-01, 30/12/2021).

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NTC ISO 9001: 2015 8.2.1	Comunicación con el Cliente	Se hace necesario que el subproceso cuente con un mecanismo de monitoreo, que registre las solicitudes allegadas en cuanto al tema de ventas por tienda virtual, con el fin de controlar las ventas por este medio y así poder dar respuestas en tiempo real.

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)

NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NTC ISO – IEC 27001:2013 6.2	Objetivos de Seguridad de la Información	Es importante solicitar un espacio en el servidor del IGAC, con el fin de salvaguardar la información generada en el subproceso, evitando a futuro la fuga o pérdida de la misma.

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Se evidencia que el proceso de Relacionamiento Estratégico propende por el cumplimiento de los lineamientos de los sistemas integrados de gestión 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.

El contexto general de la auditoría se adelantó dentro de lo planeado y en los tiempos establecidos para ello, cada evidencia se constató en la misma bajo la custodia del auditado responsable de su proceso.

De resaltar que el cierre de la auditoría se realizó ante el personal que apoya cada actividad en los subprocesos, percibiendo la contribución con la mejora continua a partir de las observaciones realizadas por el equipo auditor y el compromiso de estos por mejorar cada uno de los hallazgos informados en la sesión.

Respecto a las actividades lideradas por el proceso Relacionamiento Estratégico (Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo Estratégico) se resalta la activa participación y disposición de los responsables, así como la organización y distribución clara de las actividades que se desarrollan.

8. ANEXOS

1.	Plan de Auditoría
2.	Registros de asistencia de apertura y cierre de la Auditoría.

AURA CAROLINA ARIAS ZAMORA

Nombre Auditor Líder

CARLOS RAFAEL GONZALEZ

Nombre Administrador y líder de las
auditorías internas al SGI