

**Auditoría al SGI (Sistema de Gestión
de Calidad ISO 9001-2015, Sistema de
Gestión Ambiental 14001 :2015)
(Territoriales)
Vigencia 2020**

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORIA			
		Del	23-06-2020	Al	25-06-2020

Dirección Territorial	DIRECCIÓN TERRITORIAL TOLIMA
-----------------------	-------------------------------------

Objetivo	Determinar si se encuentra establecido, documentado, implementado adecuadamente, mantenido y mejorado el Sistema de Gestión Integrado en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), en los procesos seleccionados de la Dirección Territorial Tolima, frente a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental; así como en relación con los requisitos legales, requisitos legales ambientales, requisitos del cliente/usuario y los establecidos por la Entidad. Todo lo anterior con el propósito de identificar oportunidades de mejora.
Alcance	Aplica a los procesos que forman parte integral del Sistema de Gestión Integral SGI del IGAC, de acuerdo con lo establecido en Plan de Auditoría Interna del SGI aprobado. El periodo objeto de auditoria abarca del 01 de enero de 2019 a la fecha de la realización de la misma.
Auditor Líder	David Leonardo Caro
Auditor(es) Acompañantes	Diana Ximena Sierra
Procedimientos	<p>Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual Sistema de Gestión Integrado • Elaboración, Actualización y Control de la Información documentada establecida en el Sistema de Gestión Integrado – SGI <p>Proceso de Gestión Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Archivos de Gestión y Central • Ventanilla única, registro, radicación y distribución de correspondencia <p>Proceso de Gestión del Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes Ocupacionales • Preparación y Respuesta ante emergencias • Identificación, Seguimiento y Evaluación del cumplimiento legal en Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST • Identificación, prevención, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos en seguridad y salud en el trabajo <p>Proceso de Gestión Informática de Soporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud y servicio de soporte técnico • Toma y restauración de copias de respaldo • Custodia de contraseñas de administrador • Administración de control de cambios en infraestructura tecnológica <p>Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de activos de información • Gestión de incidentes de seguridad de la información <p>Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias <p>Proceso de Gestión Contractual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión e Interventoría • Contratación <p>Proceso de Gestión Jurídica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebración contratos o convenios de ingreso y su control de ejecución • Seguimiento y control judicial <p>Proceso de Gestión Catastral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avalúos Comerciales • Revisión e impugnación avalúos comerciales • Formación catastral y actualización de la formación catastral • Conservación Catastral

	<p>Proceso de Gestión de Servicios Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura • Solicitud, atención y control de un servicio de transporte • Administración de las Unidades Móviles del IGAC • Manejo pool de transporte • Identificación y evaluación del cumplimiento legal ambiental y otros requisitos que se suscriban • Identificación de aspectos ambientales y valoración de impactos ambientales • Ahorro y uso eficiente del agua y la energía <p>Proceso de Gestión de Comunicaciones y Mercadeo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venta de productos y servicios en las Direcciones Territoriales y Unidades Operativas de Catastro • Comunicación Externa • Comunicación Interna <p>Proceso de Gestión Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud Gastos de Manutención, Alojamiento y Transporte • Manejo de viáticos y gastos de comisión a Nivel Nacional • Procesos contables • Cartera • Tesorería
Criterios	NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental

1. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
Para la ejecución de la Auditoría Interna, se llevaron a cabo las siguientes actividades de manera virtual:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión inicial con los integrantes de la Dirección Territorial con el fin de conocer la distribución de las responsabilidades y de esta manera establecer y acordar las fechas y horas de las sesiones por proceso. 2. Realizar la citación a través Google Meet de acuerdo con el proceso a auditar y las fechas acordadas. 3. El día 23 de junio, iniciando a las 8:30 am, se llevó a cabo la primera reunión de auditoría, dando los lineamientos de trabajo y distribuyendo las siguientes sesiones de entrevista. Se inicia con la verificación del componente estratégico de acuerdo con los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015. En la tarde se realizó la auditoría a los procesos de Talento Humano, Tecnologías de la Información, Gestión Documental y Servicio al Ciudadano. 4. El día 24 de junio, iniciando a las 8:30 am, se llevó a cabo la segunda sesión de entrevistas, verificando los procesos de Gestión contractual, Gestión jurídica, comunicaciones y servicios administrativos. Se verifican numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. 5. El día 25 de junio, iniciando a las 08:30 am, se llevó a cabo la tercera sesión de entrevistas, verificando el proceso de Gestión financiera y verificaciones con el Director Territorial y el facilitador. 6. El día 30 de junio, iniciando a las 08:30 a.m., se llevó a cabo el cierre de la auditoría presentando los resultados a los integrantes de la Dirección Territorial. 	

2. FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO	
1.	Los integrantes del equipo tienen pleno conocimiento de las actividades realizadas dentro del proceso
2.	Aplicación de buenas prácticas para la organización de documentos y actividades desde el proceso
3.	Capacidad de adaptación de la Dirección para los cambios

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)			
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
7.1.3 NTC ISO 9001:2015	Recursos Infraestructura	<p>Durante la auditoría al proceso de servicios administrativos (mantenimiento de la infraestructura, equipos y vehículos) de la Dirección Territorial, de evidenció que:</p> <p>1.) Al indagar por el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura se verifica la no existencia del mismo. Las evidencias presentadas corresponden a las solicitudes que se realizan a la sede central de diferentes tipos de mantenimiento, así como el envío de cotizaciones para la realización del plan de obras menores y otros. Dentro del procedimiento "Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura" se encuentra como responsabilidad de la DT: " <i>Elaborar y coordinar la ejecución del plan</i></p>	Servicios Administrativos

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)			
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
		<p>de mantenimiento preventivo de la infraestructura."</p> <p>2.) Se evidenció que durante el año 2019, no se realizó mantenimiento al vehículo a cargo de la DT (Camioneta). De igual manera no fue llevado a cabo el mantenimiento de los equipos de cómputo.</p> <p>Contraviniendo el numeral 7.1.3 el cual señala que: <i>"La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. La infraestructura puede incluir: a.) edificios y servicios asociados; b.) equipos, incluyendo hardware y software; c.) recursos de transporte; d.) tecnologías de la información y la comunicación"</i>.</p>	
7.5.3.2 NTC ISO 9001:2015	Control de la información documentada	<p>Durante la auditoría al proceso de Gestión documental de la Dirección Territorial, de evidenció que:</p> <p>1.) Se evidencia que en la Dirección Territorial no se cuenta con un cronograma de transferencias documentales, de igual manera, se evidenció la realización de una transferencia durante la vigencia 2019, la cual corresponde al proceso de "Comercialización y Difusión". El procedimiento <i>"Manejo De Archivos De Gestión y central"</i> menciona dentro de las responsabilidades del asignado en la DT: "Realizar las transferencias documentales establecidas en el cronograma proyectado por GIT de Gestión Documental o la persona designada en las Direcciones Territoriales".</p> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 7.5.3.2, el cual señala: <i>"Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades...b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad, d:) Conservación y disposición"</i>.</p>	Gestión Documental
8.5.1 NTC ISO 9001:2015	Control de la producción y de la provisión del servicio	<p>Se evidencia que desde la Dirección Territorial se envían reportes de la gestión de la ventanilla única a la sede central cuando ocurren novedades y al finalizar la vigencia. Sin embargo, el procedimiento <i>"Ventanilla Única, Registro, Radicación Y Distribución De Correspondencia"</i> señala que dentro de las responsabilidades de la DT, se encuentra "Elaborar y reportar mensualmente al GIT Servicio al Ciudadano el informe de resultados sobre la gestión de la ventanilla única".</p> <p>El numeral 8.5.1 señala: <i>"La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas... c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios"</i>.</p>	Gestión de Servicio al Ciudadano y Participación
9.1.2 NTC ISO 9001:2015	Satisfacción del cliente	<p>Al indagar por los mecanismos con los que se realiza la medición de la satisfacción del cliente y su conformidad con los servicios prestados, se evidencia que para el año 2019 no se identifica la medición de satisfacción al cliente desde la Dirección Territorial, el informe publicado por la sede central no precisa resultados de la percepción desde las DT y no se evidencia un plan de acción con los resultados de percepción del usuario.</p> <p>Lo anterior contraviene lo establecido en el numeral 9.1.2 <i>"La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información"</i> y el numeral 9.1.3 <i>"La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.... a) La conformidad de los productos y servicios, b) el grado de satisfacción del cliente"</i>.</p>	Gestión de Servicio al Ciudadano y Participación

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)			
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
4.1 NTC ISO 9001:2015	Comprensión de la organización y de su contexto	<p>Se indaga acerca de los elementos estratégicos en la Dirección Territorial. Se evidencia que los servidores identifican los objetivos de los procesos. No obstante, presentan oportunidad de mejora en el conocimiento del marco estratégico de la entidad, así como la vinculación con cada proceso. El numeral 4.1 señala: <i>"La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad"</i>.</p>	Direccionamiento Estratégico y Planeación

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)

NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
4.4.1 NTC ISO 9001:2015	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Se indaga acerca de la caracterización de los procesos en la Dirección Territorial. Se evidencia que los servidores reconocen e identifican los procesos en el mapa. No obstante, presentan oportunidad de mejora en el conocimiento del ciclo de acción de las actividades, así como sus entradas y salidas. El numeral 4.4.1 señala: <i>"La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad."</i>	Direccionamiento Estratégico y Planeación
5.2.2 NTC ISO 9001:2015 5.2 NTC ISO 14001:2015	Comunicación de la política de la calidad Política ambiental	Se valida el conocimiento y articulación de la política de calidad y la política ambiental con los procesos de la Dirección Territorial. Se evidencia una oportunidad de mejora en el fortalecimiento de la apropiación de dichas políticas desde la Dirección hasta las áreas de apoyo. El numeral 5.2.2 de la ISO 9001:2015 señala: <i>"La política de la calidad debe: b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización."</i> , así como el numeral 5.2 de la ISO 14001:2015 indica <i>"La Alta Dirección debe establecer, implantar y mantener una política ambiental que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental: e). debe comunicarse dentro de la organización y estar disponible para las partes interesadas"</i> .	Direccionamiento Estratégico y Planeación
6.1.2 NTC ISO 9001:2015	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Se valida el conocimiento de la articulación entre el objetivo del proceso y los objetivos estratégicos de la entidad. Se evidencia una oportunidad de mejora en la identificación del propósito del proceso en la Territorial respecto al marco estratégico de la entidad. El numeral 6.1.2 de la ISO 9001:2015 señala: <i>"La organización debe planificar: b) la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad"</i> .	Direccionamiento Estratégico y Planeación

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA (RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA)

1.	Revisar los procedimientos de los procesos en los que participa la Dirección Territorial para asegurar que las actividades contempladas allí correspondan con lo realizado actualmente. Solicitar actualizaciones en caso de ser preciso.
2.	Revisar la caracterización de los procesos en los que participa la Dirección Territorial, de manera que se reflejen las actividades, productos, riesgos, indicadores o partes interesadas que hoy en día operan en la Territorial.
3.	Desarrollar actividades de apropiación y retroalimentación de la política de gestión de calidad y ambiental desde la Dirección hasta los procesos de apoyo.
4.	Realizar acuerdos con el proceso de Servicio al Ciudadano a nivel central para generar las acciones de mejora pertinentes en la satisfacción de los usuarios de la Territorial. Solicitar apoyo del Coordinador GIT si es preciso.
5.	Mantener el seguimiento documentado de actividades que dependan de otros procesos, Direcciones o nivel central, asegurando que se trabaje de manera articulada para el logro de objetivos o planes establecidos.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

La auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las actividades programadas. El proceso de entrevistas se realizó a través de medios virtuales y las evidencias que fueron verificadas en el transcurso de las sesiones se adjuntaron en una carpeta drive compartida, la cual se entrega como soporte del presente informe.

<https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1nMfosO5ulSaNjQxoTPHHRJE7Vj1Qdg4>

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 cada proceso en la Dirección Territorial. Durante las sesiones y de acuerdo con las evidencias presentadas, se encontraron los siguientes hallazgos:

- Para los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 se encontraron cuatro (4) No Conformidades para los numerales 7.1.3, 7.5.3.1, 8.5.1 y 9.1.2. Adicionalmente tres (3) Observaciones para los numerales 4.1, 4.4, 5.2.2 y 6.1.2.
- Para los requisitos de la NTC ISO 14001:2015 se encontró una (1) Observación para el numeral 5.2.

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 desde la Dirección la apropiación de las políticas de calidad y ambiental, c). Revisar las actividades en los procedimientos en los que participa la Territorial para asegurar que sean correspondientes con las llevadas a cabo actualmente. d). Realizar acuerdos con el proceso de Servicio al Ciudadano a nivel central para generar las acciones de mejora pertinentes en la satisfacción de los usuarios de la Territorial.

En general, se evidencia un funcionamiento aceptable del Sistema de Gestión Integrado en la Dirección Territorial Tolima. Pese a ello, sujetos a la identificación de riesgos de auditoría durante el proceso de planificación con el equipo auditor, se recomienda realizar verificaciones posteriores por parte de las oficinas de control responsables, para asegurar la información documentada

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

que no pudo incluirse en las pruebas sustantivas efectuadas por el equipo auditor dada la condición de virtualidad en la se ejecutó este proceso.

Por otro lado, se identificó durante el proceso de auditoría la necesidad de aunar esfuerzos desde la sede a nivel central con la seccional Tolima para dar cumplimiento a los requerimientos de norma, en línea con las acciones encaminadas a la recertificación de calidad. Dichos esfuerzos representados en recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos pertinentes en el funcionamiento de los procesos de la Dirección Territorial.

7. ANEXOS

1.	Listas de verificación del proceso
2.	Carpeta de evidencias



DAVID LEONARDO CARO PEDREROS

Auditor Líder

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORIA			
		Del	23-06-2020	Al	26-06-2020

Dirección Territorial	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAUCA
------------------------------	------------------------------------

Objetivo	Determinar si se encuentra establecido, documentado, implementado adecuadamente, mantenido y mejorado el Sistema de Gestión Integrado en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), en los procesos seleccionados de la Sede Central, frente a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental; así como en relación con los requisitos legales, requisitos legales ambientales, requisitos del cliente/usuario y los establecidos por la Entidad. Todo lo anterior con el propósito de identificar oportunidades de mejora
Alcance	Aplica a los procesos que forman parte integral del Sistema de Gestión Integral SGI del IGAC, de acuerdo con lo establecido en Plan de Auditoría Interna del SGI aprobado. El periodo objeto de auditoria abarca del 01 de enero de 2019 a la fecha de la realización de la misma.
Auditor Líder	Milena Patricia Rojas Moreno
Auditor(es) Acompañantes	Martha Patricia Ramírez Suárez
Procedimientos	Gestión catastral, Servicios administrativos, Gestión de talento humano, Gestión financiera, Servicio al ciudadano y participación.
Criterios	ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. - ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, requisitos del usuario, requisitos legales

1. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión de apertura con líderes de procesos y directores territoriales que se auditarían. 2. Reunión con el personal de la Dirección Territorial para presentarles a los auditores, informarles la metodología que se emplearía en la auditoría, el objetivo, el alcance y riesgos de la misma. 3. Realización de seis entrevistas de los numerales de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015 que aplican cada uno de los procesos, conforme a las temáticas que les corresponde. 4. Revisión de la información suministrada comparando su cumplimiento con los criterios de auditoría. 5. Comunicación constante con los auditados de los posibles hallazgos de auditoría. 6. Elaboración del informe de auditoría

2. FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO	
1.	Cooperación, compromiso, trabajo en equipo y buena disposición para atender la auditoría, así como oportunidad en la entrega de la información solicitada.
2.	Se evidencia que durante el año 2019 se realizaron simulacros ambientales y de evacuación, lo que denota una fortaleza de la Dirección Territorial frente a la realización de actividades orientadas a preparar al personal ante eventuales emergencias que se presenten.
3.	El liderazgo y compromiso de la dirección Territorial con el Sistema de Gestión Integrado y la receptividad de los funcionarios se hace evidente en la excelente disposición del equipo de trabajo para la atención de la auditoría interna.
4.	Se evidencia buenos resultados del proceso de Gestión Financiera reflejados en la correcta realización de conciliaciones bancarias, la inexistencia de cheques anulados, el adecuado cálculo y oportuno pago del impuesto de industria y comercio.
5.	En las respuestas a las PQRS revisadas (radicados 2019ER82, 2020ER1510, 2020ER424, 2020ER391, 2019ER2189, 2019ER3217, 2020ER1166) se evidenciaron respuestas completas y acordes a lo requerido por el usuario.

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)

NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
8.2.2 NTC ISO 9001:2015	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	En el archivo suministrado por la Dirección Territorial, respecto a lo registrado como asunto, se evidencian posibles casos en los que se encuentra identificada de manera errada el tipo de petición, así como quejas y reclamos, lo cual se observa en los siguientes casos: Clasificados como quejas siendo reclamos: oficios con radicados 2019ER118, 2019ER1712, 2019ER2714, 2019ER794 Peticiónes de información clasificadas como otro tipo de petición: 2020ER1531, 2020ER1626, 2019ER5941, 2019ER5, 2019ER143, 2019ER1652, 2019ER1745, 2019ER2724, 2019ER3557, 2019ER3597, 2019ER3619, 2019ER3648, 2019ER5840	Servicio al ciudadano y participación
8.2.3 NTC ISO 9001:2015	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Invitación clasificada como petición general: 2019ER148 Lo anterior denota debilidades en la determinación y revisión de los requisitos para la prestación del servicio respecto a los términos para responder las peticiones conforme lo indica el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, lo cual refleja incumplimiento a los numerales 8.2.2 y 8.2.3 de la norma ISO 9001:2015	
7.1.5. NTC ISO 9001:2015	Recursos de seguimiento y medición	Se presenta incumplimiento en la frecuencia de verificación de las cintas métricas para los procesos de conservación catastral, evidenciándose en la certificación de calibración emitida por el Instituto Nacional de Metrología de Colombia, con fecha 15 de noviembre de 2016, contraviniendo el instructivo "Verificación de Cintas Métricas Utilizadas para Mediciones Catastrales con código I51800-01/18.V2, en el que se establece: "La cinta métrica patrón debe tener una calibración con una frecuencia de (3) años. Igualmente infringe el Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones de la norma ISO 9001:2015. NOTA: La acción correctiva a esta no conformidad se deberá establecer desde el líder del proceso Gestión catastral, a nivel central.	Gestión Catastral
7.3 NTC ISO 9001:2015	Toma de conciencia	En el informe consolidado con corte al 31 de mayo de 2020 se evidencia el siguiente estado de peticiones: pendientes de respuesta de años anteriores 4, para el 2020: de enero 16, febrero 82, de marzo 118, de abril 9 y de mayo 48. Para un total de 298. Incumpliendo de esta forma el manual de procedimiento Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias - P21000-01/17.V9 y contraviniendo los numerales 7.3 Toma de conciencia, y 7.5. Información documentada de la norma ISO 9001-2015	Gestión Catastral
7.5 NTC ISO 14001:2015	Información documentada		

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)

NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
4.1 NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015	Comprensión de la organización y de su contexto	Ninguno de los tres funcionarios de la DT Cauca indagados identificó el objetivo estratégico al que aporta y tampoco supieron dónde ubicarlos, ya que afirmaron que estos se encontraban en la política SGI o en la caracterización del proceso, lo cual es incorrecto.	Gestión de Talento Humano
6.3 NTC ISO 9001:2015	Planificación de los cambios	Análisis de cambios en el COPASST, se registra en las actas de reunión realizadas con los jefes de los procesos afectados, pero se desconoce el procedimiento de gestión del cambio que tiene el IGAC	Gestión de Talento Humano
7.1.6 NTC ISO 9001:2015	Conocimientos de la organización	Conforme a lo indicado por el GIT Talento humano, en el curso MIPG (fundamentos generales) sólo la funcionaria Yolanda Martínez Valencia lo realizó; mientras ningún funcionario de la DT reporta haber tomado el curso de Lenguaje claro.	Gestión de Talento Humano
9.1.3 NTC ISO 9001:2015	Análisis y evaluación	Al revisar el plan de acción 2019 y su seguimiento, se evidencia que los cuatro indicadores relacionados al proceso de talento humano tienen una ejecución anual superior al 100%, incluso el indicador referente a la ejecución de capacitaciones tiene una ejecución de 230%, lo cual no es viable, ya que la fórmula se refiere a cantidad de funcionarios capacitados sobre total de funcionarios de la DT. Al revisar el listado de personal capacitados en el 2019 se observa que de los 25	Gestión de Talento Humano

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (OBSERVACIONES)			
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
		funcionarios de la Dirección Territorial, tres de ellos no asistieron a ninguna de las capacitaciones, los cuales son Ericka Tatiana Barragán Contreras, Nemesio Gómez Camacho y Gustavo Mina Mera	
8.1 NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015	Planificación y control operacional	Al indagar por los productos del proceso de servicio al ciudadano y participación, las personas entrevistadas manifestaron desconocer el plan anticorrupción, informe trimestral PQRS, lo que denota una debilidad, ya que esta información es fundamental para conocer las actividades planteadas y los resultados obtenidos por parte del proceso, esto para formular acciones correctivas o de mejora que se requieran.	Servicio al ciudadano y participación
8.1 NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015	Planificación y control operacional	Se revisa el CDP 2519 de mayo 8 de 2019, con solicitud de CDP 3819, con objeto "Adquisición de bienes y servicios - servicio de avalúos - actualización y gestión catastral nacional" y valor inicial de \$94.450.000, del cual se realizaron los registros presupuestales 10119, 11319, 11419, 15619, los cuales suman \$69.580.200. Al indagar la liberación de los saldos, se observan reducciones por \$1.450.000 (realizada el 5 de mayo), otra por \$6.700.00 (realizada el 28 de junio), otras dos por \$16.719.800 (realizadas en noviembre 8); en diciembre 20 y 24 se realizaron las reducciones faltantes por \$34.541.214, lo cual corresponde a un 49,5% del valor inicialmente previsto para ejecutar los contratos con los registros presupuestales listados, por lo que se considera importante que la Dirección Territorial revise la manera en que se están realizando la planificación de las operaciones y establezca medidas de seguimiento para la liberación oportuna de los recursos del CDP y así tener el tiempo suficiente para destinarlos en cubrir otras necesidades.	Gestión Financiera
4.2 NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Aunque el Manual del Sistema de Gestión Integrado se indica que existe una matriz donde se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los funcionarios y contratistas de la Dirección Territorial Cauca entrevistados desconocen la existencia y ubicación de ese documento, por lo que no se observa evidencia de la determinación de los requisitos pertinentes de las partes interesadas, así como el seguimiento y revisión de los mismos, incumplimiento con esto el numeral 4.2 de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. NOTA: Esto quedará como no conformidad al proceso que lidere el tema para que desde allí se establezcan la acción correctiva correspondiente	Servicio al ciudadano y participación
10.2 NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015	No conformidad y acción correctiva	Durante la auditoría se solicitó respuesta a la queja contra un funcionario por la no atención a una usuaria, con radicado 2019ER1648 y al no entregarse la misma porque la secretaria ejecutiva manifiesta no tenerla archivada ya que fue respondida por el abogado, se considera necesario conservar la información documentada conforme a las TRD para así verificar la pertinencia de la respuesta dada a la quejosa y conocer las medidas tomadas a partir de esta queja, dentro de las cuales podría estar el inicio de una investigación disciplinaria.	Servicio al ciudadano y participación

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA (RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA)	
1.	Es importante que el abogado que lidere el proceso de talento humano en la dirección territorial reconozca las acciones a realizar en caso de que encuentre allí normatividad desactualizada o faltante.
2.	Se observa oportunidad de mejora en la redacción de los compromisos funcionales para que todos contengan los criterios de desempeño conforme lo indica el numeral 1. del artículo 2.2.4.5. del Decreto 815 de 2018, así como la redacción del compromiso funcional hacia un sólo tema, que no sean las mismas funciones. Se recomienda incluir compromisos comportamentales asociados al nivel del cargo que se evaluará y no sólo las competencias comportamentales comunes a los servidores públicos definidas en el artículo 2.2.4.7. del Decreto 815 de 2018.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA (RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA)

3.	Se informa que se realizó una socialización de gestión del cambio (18 de noviembre), simulacro y una de manejo amigable del medio ambiente, las cuales no se encuentran relacionadas en las socializaciones reportadas por el GIT Talento Humano, por lo que se observa una oportunidad de mejora en comunicación desde la DT hacia el nivel central.
4.	Algunas de las opciones que permite seleccionar el aplicativo Cordis para identificar la correspondencia recibida son: derechos de petición, petición general, petición de información y petición de consulta. Debido a que el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 indica "Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo", se observa una oportunidad de mejora respecto a no usar la opción "derecho de petición" en Cordis y así evitar mal entendidos en la clasificación de la petición, lo que deriva en la asignación de términos de respuesta incorrectos frente al requisito legal.
5.	Las peticiones clasificadas como generales corresponden a solicitudes de trámites o servicios que presta el IGAC, cuyos términos oscilan entre 6 y 90 días hábiles, cuyo control se puede realizar por otros sistemas de información, motivo por el cual se considera como oportunidad de mejora revisar la viabilidad de crear modelos estándares de respuesta a estas solicitudes y así mejorar el indicador de tiempo promedio de respuesta.
6.	Aun cuando el entrevistado manifiesta que existe una persona responsable de realizar seguimiento a las PQRSD de manera semanal, recordando a cada uno los faltantes por responder, se observa una oportunidad de mejora respecto a establecer una herramienta que permita realizar el seguimiento en las peticiones que tienen plazos especiales, como congresistas, población vulnerable, entidades públicas, petición incompleta, desistimiento tácito, entre otras, esto debido a que el sistema CORDIS no permite hacer esta diferenciación.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

La auditoría se desarrolló de manera apropiada y se cumplieron los objetivos propuestos.

El Sistema de Gestión Integrado - SGI en la Dirección Territorial Cauca se encuentra establecido, documentado, implementado adecuadamente, mantenido y mejorado, conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2015/ SGI e ISO 14001:2015 SGA, así como en relación con los requisitos del cliente/ usuario, legales, legales ambientales, y los establecidos por la Entidad, sin embargo, es importante que se realicen las gestiones necesarias para atender las no conformidades y oportunidades de mejora descritas.

7. ANEXOS

1.	Listas de verificación del proceso
2.	Audios de las entrevistas realizadas



MILENA PATRICIA ROJAS MORENO

Auditor Líder

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORIA			
		Del	23/06/2020	Al	25/06/2020

Dirección Territorial	DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER
------------------------------	---

Objetivo	Determinar si se encuentra establecido, documentado, implementado adecuadamente, mantenido y mejorado el Sistema de Gestión Integrado en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), en la Dirección Territorial Norte de Santander, frente a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental; así como en relación con los requisitos legales, requisitos legales ambientales, requisitos del cliente/usuario y los establecidos por la Entidad. Todo lo anterior con el propósito de identificar oportunidades de mejora
Alcance	Aplica a los procesos que forman parte integral del Sistema de Gestión Integral SGI del IGAC, de acuerdo con lo establecido en Plan de Auditoría Interna del SGI aprobado. El periodo objeto de auditoría abarca del 01 de enero de 2019 a la fecha de la realización de la misma.
Auditor Líder	Esperanza Garzón Bermúdez
Auditor(es) Acompañantes	Gloria Marcela Luna Riaño
Procedimientos	Aspectos Generales aplicados en la Dirección Territorial frente al SGC y SGA
Criterios	<ul style="list-style-type: none"> - NTC ISO 9001:2015 SGC / NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental - Manual del Sistema de Gestión Integrado / Procedimientos, instructivos, metodologías y guías utilizados en los dos grupos internos de trabajo (GIT), seleccionados para auditar, incluidos en el listado maestro de documentos del IGAC / Normatividad aplicable al desarrollo de las actividades de los GIT seleccionados.

1. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

1. Se definió revisar los numerales de la norma a nivel general, atendiendo que a la Dirección Territorial se le realizó auditoría integral de gestión con alcance de la vigencia 2018 y de enero a octubre del 2019, informe entregado en el mes de marzo del 2020 donde se identifican 24 observaciones para las cuales se suscribió el correspondiente plan de mejoramiento con la Oficina de Control Interno en el mes de abril, este plan de mejoramiento se encuentra en ejecución.
2. Para llevar a cabo la auditoría de calidad se realizaron entrevistas con el Director Territorial y con algunos funcionarios y contratistas de la misma, se solicitaron soporte que permitieran evidenciar el cumplimiento de las numerales de las normas auditadas.
3. Se efectuó análisis del informe de Auditoría de Gestión realizada en la vigencia 2019 por la Oficina de Control Interno del cual se formula un plan de mejoramiento al que se le realiza un seguimiento periódico, tal y como se evidencia en las actas del comité de mejoramiento.

2. FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO

- | | |
|----|--|
| 1. | La Dirección Territorial, en los comités de mejoramiento realiza un análisis exhaustivo sobre cada uno de los temas y se evidencian mejoras planteadas y realizadas. |
|----|--|

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)

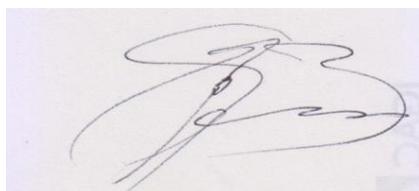
NUNERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
7.1.3 NTC ISO 9001:2015	Infraestructura	Se evidencia que la Territorial no cuenta con equipos de topografía necesarios para la realización de las actividades misionales propias de la misma. En cuanto a los equipos de impresión como los Plotter, se evidencia que no se han realizado los mantenimientos correspondientes durante la vigencia 2019 y lo transcurrido de 2020. Lo anterior representa un riesgo para la gestión frente a la prestación oportuna de sus servicios y para el cumplimiento de metas asignadas a la Dirección Territorial, contraviniendo el numera 7.1.3. Recursos – Infraestructura <i>“La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios”</i> de la norma NTC ISO 9001:2015.	Gestión Catastral

4. OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA			
NUNERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
6.3 NTC ISO 9001:2015	Planificación de los Cambios	El personal entrevistado desconoce la importancia del procedimiento "Gestión del Cambio" PC-DEP-03 Versión 1 el cual establece los lineamientos necesarios para identificar, analizar, planificar, implementar, realizar seguimiento y controlar los cambios que puedan afectar la gestión de la Entidad.	Direccionamiento Estratégico

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1.	Es conveniente realizar socialización y sensibilización sobre el Sistema de Gestión Integrado y del Sistema de Gestión Ambiental en lo que se refiere al manejo de emergencias ambientales y el entendimiento de lo que está registrado en las matrices de identificación y cumplimiento legal Ambiental, Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales y Enfoque para el Ciclo de Vida.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA
La Dirección Territorial Norte de Santander tiene establecido, documentado e implementado los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Para avanzar más en estos sistemas se requiere fortalecer algunos aspectos preventivos y correctivos según las observaciones generadas, con el fin de complementar y generar las mejoras correspondientes.

7. ANEXOS	
1.	Listas de verificación del proceso



ESPERANZA GARZÓN BERMÚDEZ

Auditor Líder

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI	FECHA REALIZACIÓN AUDITORIA			
		Del	23-06-2020	Al	26-06-2020

Dirección Territorial	DIRECCIÓN TERRITORIAL CALDAS
------------------------------	-------------------------------------

Objetivo	Determinar si se encuentra establecido, documentado, implementado adecuadamente, mantenido y mejorado el Sistema de Gestión Integrado en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), en los procesos seleccionados de la Sede Central, frente a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental; así como en relación con los requisitos legales, requisitos legales ambientales, requisitos del cliente/usuario y los establecidos por la Entidad. Todo lo anterior con el propósito de identificar oportunidades de mejora
Alcance	Aplica a los procesos que forman parte integral del Sistema de Gestión Integral SGI del IGAC, de acuerdo con lo establecido en Plan de Auditoría Interna del SGI aprobado. El periodo objeto de auditoría será del 01 de enero de 2019 a la fecha de la realización de la misma.
Auditor Líder	Janeth González Nivia
Auditor(es) Acompañantes	Julia Andrea Aranguren Peña
Procedimientos	Normas Técnicas Aplicables NTC ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2015, Manual del Sistema de Gestión Integrado, Documentos y Requisitos Legales establecidos en los procesos aplicables en las Direcciones Territoriales
Criterios	<ul style="list-style-type: none"> - ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. - ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. - Manual Sistema de Gestión Integrado. - Documentación del Sistema de Gestión Integrado - Requisitos internos de la Entidad. - Normatividad ambiental y otros requisitos legales aplicables. - Requisitos del cliente/usuario

1. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

1.	Reunión de apertura de la auditoria
2.	Revisión generalidades del sistema
3.	Revisión diferentes procesos administrativos (Talento Humano, Servicios Administrativos, Atención al Ciudadano, Financiera)
4.	Revisión componente técnico (Conservación Catastral, Avalúos, Digitación Catastral)
5.	Reunión consolidación hallazgos
6.	Reunión presentación resultados

2. FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO

1.	Se resalta el compromiso de La Directora Territorial con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en su proceso, así mismo la disposición de su agenda para atender la auditoria como un asunto prioritario para mejorar la satisfacción del usuario y demás partes interesadas.
2.	Se destaca la disposición y colaboración del equipo de la Territorial.
3.	La competencia de los funcionarios del área financiera para atender la auditoria.

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)

NUNERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
Decreto Ley 1567 de 1998 Departamento administrativo de la función pública	Artículo 7 Programas de inducción y re- inducción	La Territorial no cuenta con un adecuado programa de capacitación, para el fortalecimiento de la gestión del conocimiento, dado que para las vigencias 2019 y 2020 no se realizó el programa de re-inducción a los funcionarios de la Territorial, para reorientar a los mismos a la cultura organizacional, incumpliendo de esta forma El artículo 7º del Decreto Ley 1567 de 1998, por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado, y el manual de procedimiento de Formación y capacitación P20100-02/16.V7.	Gestión del Talento Humano

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)			
NUNERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
Decreto Ley 1567 de 1998 Departamento administrativo de la función pública	Artículo 11 Obligaciones de las Entidades Literal h.	La Territorial no cuenta con un sistema de evaluaciones de impacto de capacitaciones brindadas durante la vigencia 2019, para el fortalecimiento de la gestión del conocimiento en la territorial, incumpliendo de esta forma con el Decreto Ley 1567 de 1998, por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado, y el manual de procedimiento de Formación y capacitación P20100-02/16.V7.	Gestión del Talento Humano
7.3 NTC ISO 14001:2015	Toma de conciencia	La Territorial no gestiona la toma de conciencia respecto al sistema de gestión ambiental de la entidad, los funcionarios no conocen ni son conscientes del deber de cumplir los procesos y políticas en materia ambiental, se presenta una falta de apropiación de conceptos, dado que los funcionarios no conocen sobre los aspectos ambientales significativos relacionados con la Territorial, contraviniendo el numeral 7.3 requisito Toma de conciencia de la norma ISO 14001-2015.	Gestión de Servicios Administrativos
8.2 NTC ISO 14001:2015	Preparación y respuesta ante emergencias	El auditado no cuenta con un sistema de preparación y respuesta ante emergencias, aunque el auditado identifica los procedimientos para la identificación y respuesta a situaciones de emergencia, no cuenta con registro de situaciones de emergencia presentadas en la territorial, para las vigencias 2019 y 2020, y tampoco realizó para dichas vigencias ningún simulacro ambiental, no llevando un control periódico del procedimiento de identificación y respuesta a emergencias, por último tampoco cuenta con planes de acción para reacción a emergencias ambientales, contraviniendo el numeral 8.2 requisito preparación y respuesta de emergencias de la norma ISO 14001-2015.	Gestión de Servicios Administrativos
Ley 1755 de 2015 Congreso de la República	Derecho de petición	La Territorial no cuenta con una adecuada atención de respuesta a las peticiones de los ciudadanos, aunque el auditado señala que para la vigencia 2020 a la fecha tiene pendiente la respuesta de 37 peticiones de ciudadanos de la vigencia 2019, desde la Subdirección de Catastro se generó un documento denominado caracterización de saldos a nivel nacional en el que se evidenció que la Territorial Caldas presenta un rezago en atención a peticiones elevado, siendo la Territorial con el mayor número de peticiones de años anteriores sin atender, incumpliendo de esta forma la Ley 1755 de 2015, "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", y el manual de procedimiento Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- P21000-01/17.V9.	Servicio al Ciudadano y Participación
8.1 NTC ISO 9001:2015	Planificación y control operacional	Al revisar el cumplimiento de los tiempos en la respuesta de los trámites y servicios solicitados, se encontró que algunos llevan más de lo estipulado, en conservación catastral debido a la falta de personal calificado que apoye estas labores y a las actividades que se requiere realizar cuando se deben generar el certificado plano predial ya que la parte alfanumérica y la digital no están correlacionadas lo que hace que para realizar varios trámites como corrección cartográficas, esto debido la migración de la información al Sistema Nacional Catastral. Incumpliendo el numeral 8.1 Planificación y control operacional.	Gestión Catastral (Conservación)
7.1.2 NTC ISO 9001:2015	Recursos Personas	La Dirección Territorial en el año 2019 no contaba con responsable del área de Conservación Catastral, Investigador de Mercado y los servidores públicos para atender la carga operativa fueron contratados en el mes de abril y para el año 2020 no se cuenta con Secretario Abogado, Peritos Avaluadores y contratista que apoyen las actividades que realiza esta dependencia, afectando el cumplimiento de las metas y de la atención de los trámites y servicios., incumpléndose el numeral 7.1.2 Personas de la norma ISO 9001:2015.	Direccionamiento Estratégico

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)			
NUNERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
Instructivo I51800-01/18.V2	3.5 Responsabilidades de los Directores Territoriales	La cinta métrica patrón con que cuenta la Dirección Territorial de Caldas, presenta una certificación de calibración emitida por el Instituto Nacional de Metrología de Colombia, con fecha 17 de noviembre de 2016, incumpliendo el instructivo I51800-01/18.V2 "Verificación de Cintas Métricas Utilizadas para Mediciones Catastrales", que en su numeral 3.5 "Responsabilidades de los Directores Territoriales" establece que "La cinta métrica patrón debe tener una calibración con una frecuencia de (3) años, teniendo en cuenta las condiciones de conservación de la misma y que esta no es utilizada para medición sino para verificación como patrón"	Gestión Catastral

4. OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA			
NUNERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	PROCESO
7.3 NTC ISO 14001:2015	Toma de conciencia	Se recomienda para la vigencia 2020 fortalecer actividades de capacitación, sensibilización o campañas en materia ambiental SGI para mejorar el sistema de gestión ambiental de la Territorial	Gestión del Talento Humano
7.3 y 7.5 NTC ISO 9001:2015	Toma de conciencia Información documentada	Se sugiere que se dé atención a los derechos de petición en los tiempos oportunos para ellos, de la revisión aleatoria de respuestas a derechos de petición del reporte generados por el sistema CORDIS se encontró que los radicados ER71 y ER77 del mes de enero de la vigencia 2020, los cuales son derechos de petición se encontraban sin respuesta.	Servicio al Ciudadano y Participación

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1.	Fortalecer desde la Sede Central la socialización del cronograma del plan de capacitación con su respectivo cronograma a nivel nacional.
2.	Implementar la acción de mejora sobre la reubicación del punto de acopio, tal y como lo determino la visita del GIT de servicios Administrativos de la Sede Central.
3.	Estudiar la posibilidad de generar una herramienta para evaluar la eficacia de las capacitaciones realizadas.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA
La auditoría en la Dirección Territorial Caldas se realizó con base en el plan de auditoría propuesto y se concluye que el SGI se encuentra establecido, documentado, implementado adecuadamente, mantenido y mejorado, frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad e ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, así como en relación con los requisitos del cliente / usuario, legales, y los establecidos por la Entidad.

7. ANEXOS
1. Listas de verificación



JANETH GONZÁLEZ NIVIA

Auditor Líder