	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F26	Informe de Auditoría SIG-MIPG	**Versión:** 2	**Fecha:** 17/09/2021

1. INFORMACIÓN GENERAL
FECHA DEL INFORME: 24-10-2022
PROCESO/DEPENDENCIA AUDITADA: GESTIÓN TECNOLÓGICA
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA: Gloria Verónica Zambrano Ocampo
AUDITOR LÍDER: Rubén Fabián Martín Velandia
EQUIPO AUDITOR: N.A.
2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y AUDITORÍA
Objetivo de la Auditoria: Verificar el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en el proceso.
Alcance de la Auditoria: Los procesos: Gestión tecnológica, comunicaciones, evaluación institucional, bienes y servicios, control disciplinario interno, atención al ciudadano, información turística, gestión documental; bajo los requisitos de la ISO 9001 e ISO 14001 desde la última auditoría interna hasta la fecha
Criterios de auditoría: ISO 9001:2015, ISO 14001-:2015, DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A. Descripción de Hallazgo: marque con una X según corresponda: Conformidad: CO No Conformidad (NC)

No	HALLAZGO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGOS
	C	NC	
1	**X**		**6.1 9001 Se identifican 4 riesgos de seguridad de la información, se verifica el riesgo de pérdida de disponibilidad de la información, este riesgo está en una zona de riesgo alta, se identifican controles como la aplicación de lineamientos del manual de lineamientos y políticas de seguridad para la gestión de sistemas de información y la asignación de perfiles de usuario en los diferentes módulos tecnológicos de la IDT, las acciones que se implementan para disminuir la valoración del riesgo, la acción adicional corresponde a la ejecución de mantenimientos a los aires acondicionados del centro de cómputo.**
2	**X**		**6.3 9001 No aplica para el proceso, se identificó como planificación de los cambios generales y no como planificación del cambio del sistema de gestión de la calidad.**
3	**X**		**7.1.3 9001 Se cuenta con la herramienta mantis que ayuda a controlar todos los requerimientos realizados a nivel de mesa de ayuda. Esta herramienta permite hacer seguimiento a todas las solicitudes a modo de correo. Se hace seguimiento a una solicitud desde la creación de la solicitud hasta el cierre de la incidencia, en los reportes mensuales se puede observar el estado de la acción desde la recepción hasta el tratamiento y cierre de la incidencia.** **Para el mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos TIC se cuenta con un procedimiento y se tiene un cronograma de mantenimiento para el año 2022, se observa evidencia, se observan lista de verificación de equipos, se observa mantenimiento de equipos del área Control interno, se observa hoja de vida del equipo asignado a Alexander Villalobos en el mes de agosto.**

			Se hace seguimiento al procedimiento para crear backup de la información, se hace seguimiento
4		**X**	**7.5.3 ISO 9001 No se observa control de la información documentada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento crear backup de la información, no se presentan durante la auditoría los registros GT-F06 y GT-F07**
5	**X**		**9.1.1 – 9.1.3 9001 El proceso maneja dos indicadores nivel de atención soporte técnico, se mide mes a mes, se ha cumplido al 100% en todos los meses, se tienen análisis claros del indicador.** **El otro indicador es nivel de saturación del servidor de DHCP, se encuentra medido y analizado.**
6	**X**		**10 9001 Se tiene documentada una acción correctiva resultado de la auditoria de control interno del 2021, se tiene análisis de causas, plan de acción y la gran mayoría de actividades están cerradas, solo se tiene una acción con fecha de cierre 31 de dic 2022.**
7	**X**		**6.1.2 – 6.1.4 – 8.1.1 14001** Se **tienen los aspectos e impactos ambientales identificados en la matriz de impactos y aspectos ambientales, el proceso participa en campañas para ahorro de energía, por ejemplo, haciendo una verificación de los equipos del Instituto principalmente los días viernes haciendo verificación de que los equipos estén apagados y los que deben estar prendidos entre semana por trabajo remoto, por lo menos para que la pantalla este apagada. El ahorro de papel, el uso de papel reciclable, el proceso maneja muchos registros en digital.**
8	**x**		**7.3 14001 Se observa conocimiento de la política y los objetivos y su aporte para el sistema de gestión ambiental.**

Total Hallazgos: **Conformidad 8 y No conformidades 0**

NOTAS:
Las conformidades son cumplimiento de requisitos.
Las no conformidades son incumplimiento de requisitos.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

A.

NO CONFORMIDAD / No. 1

a. **Situación o condición observada**: **No se observa control de la información documentada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento crear backup de la información, no se presentan durante la auditoría los registros GT-F06 y GT-F07**
b. **Criterio afectado: 7.5.3 ISO 9001:2015**
c. **Implementar corrección y acción correctiva: Se requiere implementación de corrección y acción correctiva.**

B.

FORTALEZAS:

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

<u>CONCLUSIONES DE AUDITORIA:</u>

El proceso es conforme casi con todos los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015 aplicables, y los requisitos establecidos por la organización, solo se identifica una no conformidad. El muestreo realizado permite concluir que el proceso es eficaz de acuerdo con su objetivo, ha sido implementado, mantenido y se encuentra en proceso de mejora.

Auditor Líder:	**Jefe Oficina Asesora de Planeación-**	**Asesor Control Interno**
Nombre: Rubén F. Martín V.	**Nombre:**	**Nombre:**