



OFICINA DE CONTROL INTERNO
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
 CONTROL DOCUMENTAL
 INFORME AUDITORÍA SIG
 CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.4

Elaborado por: Rocío Zabala
 Revisado por: Olga Lucía Vargas Cobos.
 Aprobado por: Olga Lucía Vargas Cobos



Proceso y/o Subsistema: GESTIÓN DE TIC

Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: ARLETH PATRICIA SAURITH CONTRERAS

Auditor Líder: JUAN PABLO BERDEJO CASAS

Auditor (es): ANA MARÍA CARDENAS TORRES

Fecha de Ejecución Auditoría: 08/06/2018 - 25/06/2018

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Verificar el mantenimiento y mejora continua del proceso de Gestión de TIC en cumplimiento de la Norma ISO-9001:2015

ALCANCE:

Desde: Verificación de cumplimiento de los objetivos del proceso, revisando su caracterización, los 4 procedimientos documentados y mapa de riesgos.

Hasta: Revisión de las acciones de mejora que el proceso realiza para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad en el marco del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)

Periodo a evaluar: de mayo 2017 a marzo 2018.

CRITERIOS: Norma Técnica de Calidad ISO-9001:2015, Mapa de riesgos, Procedimientos Caracterización del proceso.

LIMITACIONES: Disponibilidad de tiempo de los referentes de los procedimientos y/o grupo auditor.

METODOLOGÍA UTILIZADA: Reunión con el referente de cada uno los procedimientos aprobados y publicados en el aplicativo ISOLUCIÓN, con el acompañamiento de la referente de calidad del proceso, analizando paso a paso los procedimientos y sus soportes con respecto a los criterios de evaluación.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
4.1 - 4.2 - 5.1.2 - 5.2.2	4.1 <i>Comprensión de la organización y de su contexto</i> , 4.2 <i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i> , 5.1.2 <i>Enfoque al cliente</i> , 5.2.2 <i>Comunicación de la política de calidad</i> : Se evidenció conocimiento del contexto, enfoque al cliente y comunicación de la política de calidad.	X	
6.1 - 8.4 - 10.2	6.1 <i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i> , 8.4 <i>Control de los procesos, productos y servicios suministrados</i> , 10.2 <i>No conformidad y acción correctiva</i> : Se cuenta con la matriz de riesgos, pero se requiere su revisión y actualización.	X	
7.1 - 7.4 - 7.5	7.1 <i>Recursos</i> , 7.4 <i>Comunicación</i> , 7.5 <i>Información documentada</i> : Se gestionan adecuadamente los recursos, se manejan adecuadamente las comunicaciones y los procedimientos están documentados.	X	
8.1 - 8.5	8.1 <i>Planificación y control operacional</i> , 8.5 <i>Producción y provisión del servicio</i> : Respecto a los Proyectos TIC, se evidencia que el seguimiento se realiza mediante la herramienta SEGPLAN y que la documentación de los proyectos se resguarda mediante un repositorio digital con acceso controlado por roles.	X	

9.1 - 9.3 - 10.3	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.3 Revisión por la dirección, 10.3 Mejora continua: Se evidenció la evaluación de la satisfacción del cliente, el análisis y evaluación, la revisión por la dirección y la aplicación de los resultados en la mejora continua.	X	
------------------	--	---	--

OPORTUNIDADES

(Acciones tomadas que conduce a: adopción de nuevas prácticas, utilización a nuevas tecnologías y/o otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la Organización o las de sus clientes). ISO 9001:2015

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades: La matriz de riesgos del año pasado mostró deficiencias, respecto a situaciones que se han presentado, sin poder evidenciar un análisis más profundo respecto a los controles a establecer y la evaluación de su eficacia, en especial respecto a los riesgos de pérdida de información y los riesgos de corrupción.

7.5 Información documentada: No se evidencia que la caracterización de los procedimientos describa las interacciones con los otros procedimientos del mismo proceso, por ejemplo entre Gestión Proyectos TIC y Gestión de Soluciones de Software ni entre Gestión de proyectos TIC con los procedimientos contractuales de las SDS. También se deben corregir los errores menores que se evidenciaron en los diagramas de los procedimientos.

CONCLUSIONES

(Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).

Se evidenció el compromiso, buena disposición, apropiación y conocimientos de los líderes del proceso en los temas relacionados con los procedimientos evaluados.
En general las actividades están documentadas, con formatos codificados y controlados en el SIG y se procura evaluar la satisfacción del cliente.

Revisado gestor de calidad OCI: 

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
JUAN PABLO BERDEJO CASAS	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
OLGA LUCIA VARGAS COBOS	