



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CALIDAD

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 - INFORME FINAL**

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

Auditor Líder: **JOSÉ GREGORIO BUENO HERNÁNDEZ**

Auditor (es):

Fecha de Ejecución Auditoría: **18 de febrero - 07 de marzo de 2019**

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de igual manera medir la capacidad del proceso para asegurar que la entidad cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión, determinando la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados y finalmente identificar las mejoras potenciales del proceso frente al sistema de gestión.

ALCANCE:
Desde: El contexto estratégico del proceso frente a la gestión de los riesgos asociados a su naturaleza operacional, la evaluación del desempeño, recursos de seguimiento, medición y controles operativos, gestión del conocimiento, liderazgo y la información documentada.
Hasta: La autoevaluación y su mejoramiento continuo.

Periodo a evaluar: Abril 2018 a Marzo 2019

CRITERIOS: Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta el marco normativo, los roles, responsabilidades y autoridad del proceso, el conjunto de procedimientos, políticas, controles orientados al cumplimiento del proceso, Objetivos y metas que son de su competencia y la gestión operacional de los recursos asignados.

LIMITACIONES: Disponibilidad de tiempo de los referentes del proceso y encargados del desarrollo de las actividades propias del proceso.

METODOLOGÍA UTILIZADA: Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta el marco normativo, los roles, responsabilidades y autoridad del proceso, el conjunto de procedimientos, políticas, controles orientados al cumplimiento del proceso, Objetivos y metas que son de su competencia y la gestión operacional de los recursos asignados.

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 - 4.3 - 4.4.1	<p>4.1 Contexto de la organización, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, 4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.</p> <p><u>De acuerdo con la normatividad vigente, las competencias que le asisten al proceso para la definición de sus productos y/o servicios son conformes a lo estipulado u asignado a sus responsabilidades.</u></p> <p><u>El proceso adelanta la identificación de necesidades y expectativas de los interesados.</u></p> <p><u>Se tiene establecido y es claro el alcance dentro del proceso.</u></p> <p><u>Se tienen documentados los procedimientos necesarios para el desarrollo de las actividades rutinarias del proceso.</u></p>	X	
5.1.1 - 5.1.2 - 5.2.1 - 5.2.2 - 5.3	<p>5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad. 5.1.2 Enfoque al cliente. 5.2.1, 5.2.2 Política de Calidad Desarrollo de la política de la calidad Comunicación de la política de la calidad. 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad</p> <p><u>Se genera y se propende a la generación de una cultura basada en la calidad del servicio y atención al usuario de manera progresiva.</u></p> <p><u>Se difunde de manera clara los roles y responsabilidades sobre el proceso, sin embargo se debe aclarar la autoridad a los colaboradores de acuerdo a su competencia.</u></p>	X	

6.1 - 6.1.1 - 6.1.2 - 6.2	<p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. 6.1.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. 6.1.2 La organización debe planificar Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de calidad y planificación. 6.3 Planificación y control de cambios.</p> <p><u>Se identifican los riesgos frente al cumplimiento de los objetivos del proceso y sus acciones se encuentran planificadas para su abordaje.</u></p> <p><u>Se establece la organización para el cumplimiento de los objetivos y planifica la forma para lograrlos.</u></p> <p><u>Se tiene previsto el análisis y cambios resultantes en la planificación y en los procesos que se adelantan de manera clara y procedimentada.</u></p>	X	
6.2.2	<p>6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar: b) qué recursos se requerirán;</p> <p><u>Se dio cumplimiento al plan de capacitación de acuerdo a los grupos focales.</u></p>	X	
7.1.2 - 7.1.3 - 7.1.4 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 7.5	<p>7.1.2 Recurso Humano. 7.1.3 Infraestructura requiere que se identifique, proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para que los procesos operen con eficiencia. 7.1.4 Ambiente de Trabajo ambiente para el buen funcionamiento de los procesos, ya que una empresa requiere que se determinen, proporcionen y mantengan un gran ambiente para la operación de los procesos. 7.1.5 Medición medición para demostrar que los productos y servicios cumplen con todos los requisitos. 7.2 Competencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información Documentada.</p> <p><u>Se definen los recursos específicos para las actividades propias de la ejecución del proceso y se da el cubrimiento al portafolio y operación.</u></p> <p><u>Se definen de manera planificada y se cuenta con el personal necesario para desarrollar las actividades prestadas por el proceso.</u></p> <p><u>Se planifican y se cuenta con las áreas, equipos, tecnologías de información y comunicación necesarias para la operación y el control que se requieren dentro del proceso.</u></p> <p><u>Se valida el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios, con los referentes de cada proceso y existe interacción entre los mismos.</u></p> <p><u>Se valida la idoneidad y competencia del personal a cargo y su compromiso con los objetivos establecidos para proceso.</u></p> <p><u>Se garantiza el cumplimiento del requisito de información documentada en términos de estandarización, control de cambios, almacenamiento, distribución y acceso, entre otros y pero se debe fortalecer la comunicación de las situaciones relativas al sistema de gestión.</u></p>	X	
7.3	<p>7.3 Toma de conciencia.</p> <p><u>Se realiza de manera parcial ya que se debe comunicar en toda la escala de mando del proceso la planificación y operación frente a la divulgación de políticas, lineamientos, proyectos y demás temas que puedan fortalecer la gestión.</u></p>	X	

8.1 - 8.2 - 8.7	<p>8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Requisitos para productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes.</p> <p><u>El proceso valida el procedimiento del cumplimiento de requisitos de sus productos y servicios conforme a lo establecido y acordado por el cliente.</u></p> <p><u>Se realiza la verificación y gestión del desarrollo de servicios ofrecidos por el proceso.</u></p> <p><u>Se aplican mecanismos para identificar y depurar el servicio no conforme.</u></p>	X	
9.1 - 9.1.2 - 10.2 - 10.3	<p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.2 Satisfacción del cliente. 10.2 No conformidad y Acción correctiva. 10.3 Mejora continua.</p> <p><u>Se realizan las validaciones y registros de los contenidos y especificaciones de los resultados de satisfacción de los servicios ofrecidos al cliente del proceso.</u></p> <p><u>Se tienen definidos estándares, contenidos y/o niveles esperados de satisfacción sobre los servicios ofrecidos.</u></p> <p><u>Se deben mejorar los mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados de la operación o prestación de los servicios, en cuanto a cumplimiento de lo planeado, uso adecuado de recursos e impacto de la gestión.</u></p>	X	

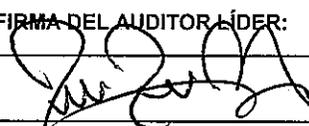
OPORTUNIDADES
(Acciones tomadas que conduce a: adopción de nuevas prácticas, utilización a nuevas tecnologías y/o otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la Organización o las de sus clientes). ISO 9001:2015

N/A

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

De manera general los términos revisados frente al sistema de gestión de Calidad, presentan un alto conformismo con la norma. El proceso adoptó prácticas relevantes de gestión; sin embargo el proceso debe documentar de manera práctica actividades de desarrollo como lo son el levantamiento de activos informáticos, contingencias, revisión de temas complementarios como la gestión del riesgo asociado a la corrupción y temas adyacentes a este. De igual manera el proceso debe analizar junto con la Dirección de Planeación Institucional y Calidad la inclusión de temas relacionados con la gestión ambiental y los componentes propios de seguridad y salud en el trabajo dentro de sus procesos. Se recomienda realizar las mesas de trabajo que relacionen la inclusión de los temas que referencian al proceso con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, clarificando el alcance de la dimensión correspondiente.

Revisado gestor de calidad OCI: _____
MELBA ROCIO ZABALA

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
JOSÉ GREGORIO BUENO HERNÁNDEZ	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
OLGA LUCIA VARGAS COBOS	