

RESULTADOS  
AUDITORIA  
MAYO 2006

*Comete todos los errores  
que no puedas evitar, uno  
de cada uno y estarás más  
cerca de la perfección...*

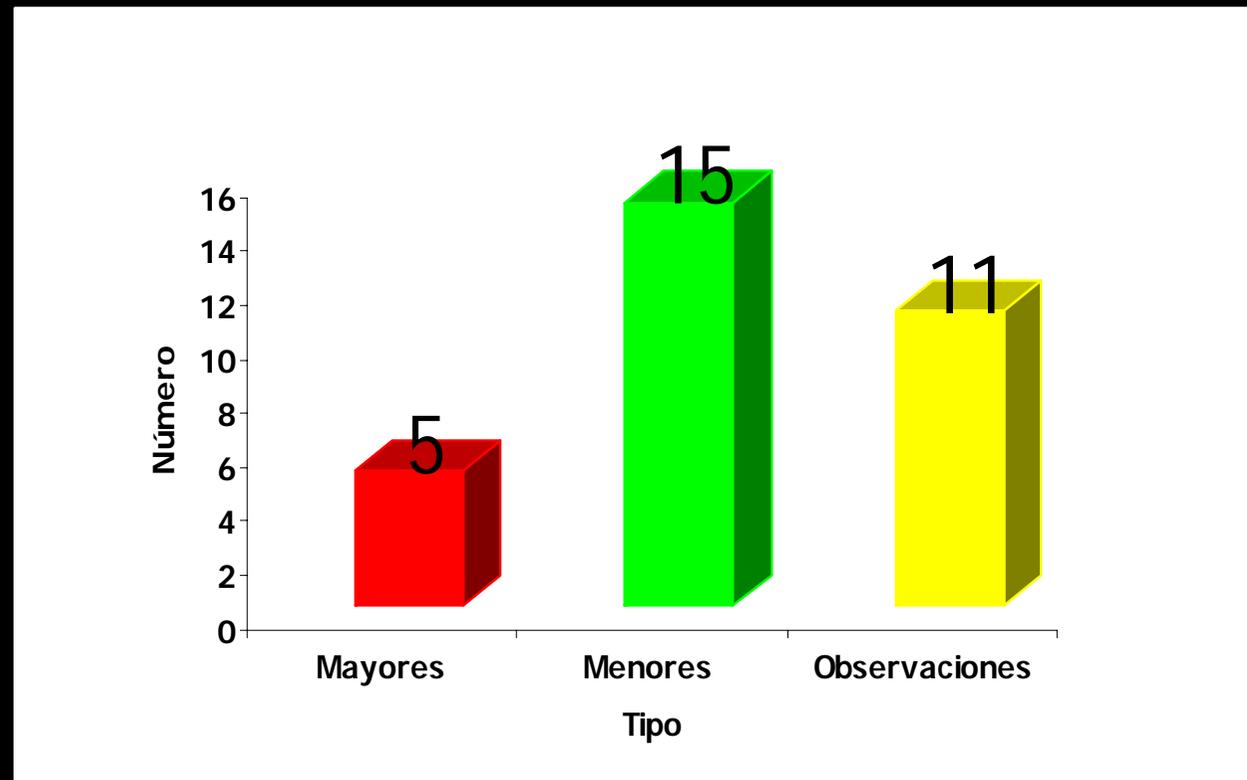
## *Propósito:*

*Asegurar la realización de auditorías internas al sistema de gestión de calidad y a la implementación de acciones correctivas y preventivas, que conduzcan al cumplimiento de los procedimientos establecidos y así detectar oportunidades para mejorar la efectividad del mismo*

## *Alcance:*

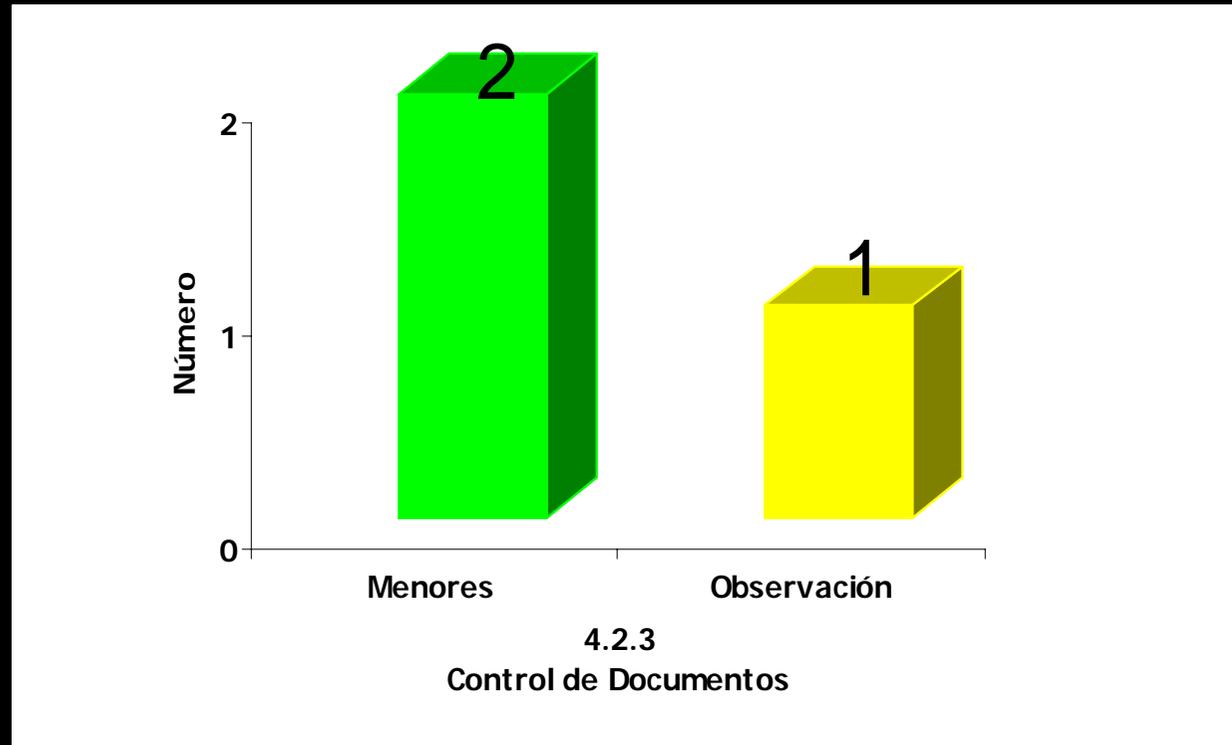
*Este procedimiento es aplicable al Sistema de Calidad de la Coordinación General de Tecnologías de Información*

# REPORTE GENERAL DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



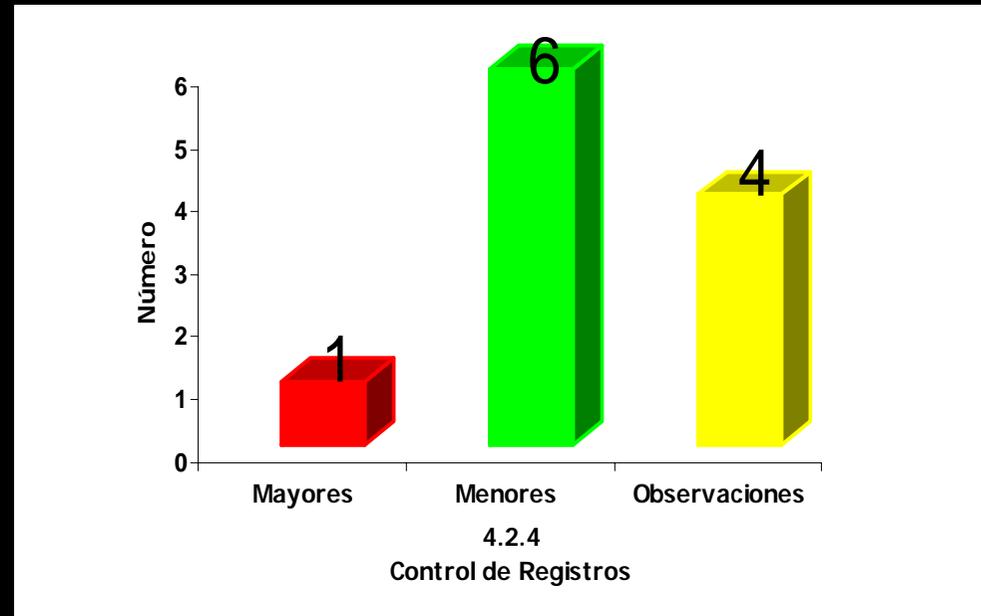
**Nota:** Se detecto una observación que por su naturaleza fue marcada como correctiva, la categorización de No conformidades tendrá cambios en próximas fechas

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



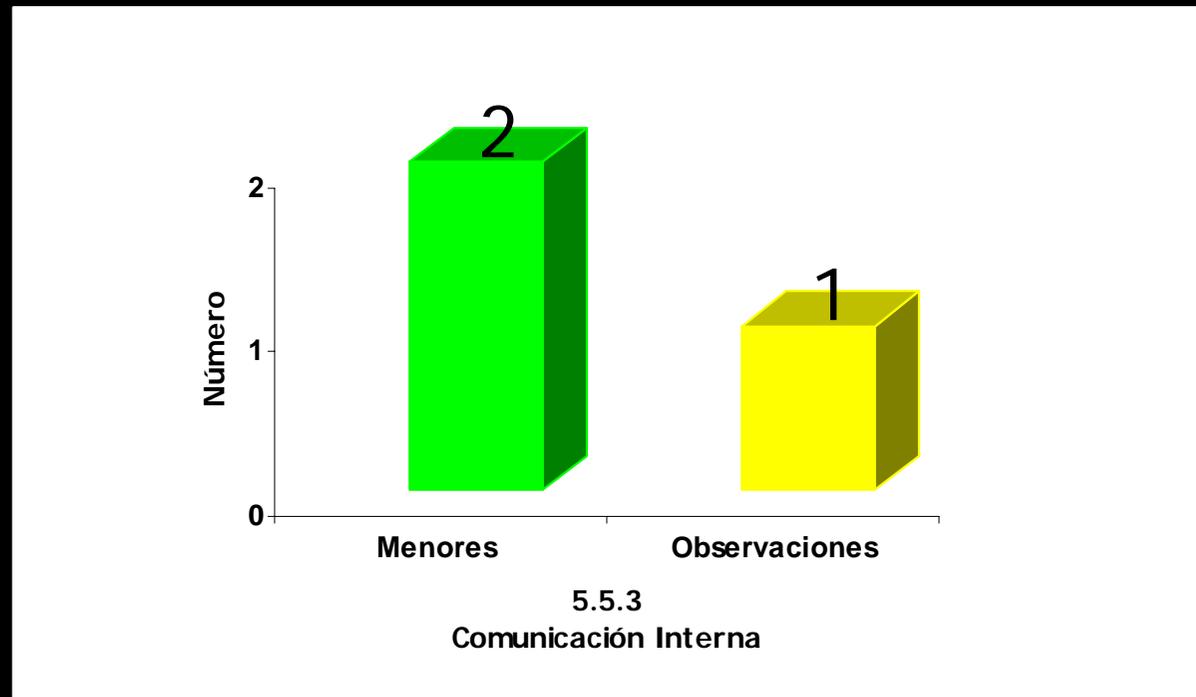
- Incongruencia en folios de procedimiento de control de registros (CNO).
- Versiones del formato de acciones obsoletas (CNO).
- Análisis estadístico del control de versiones (CNO).

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



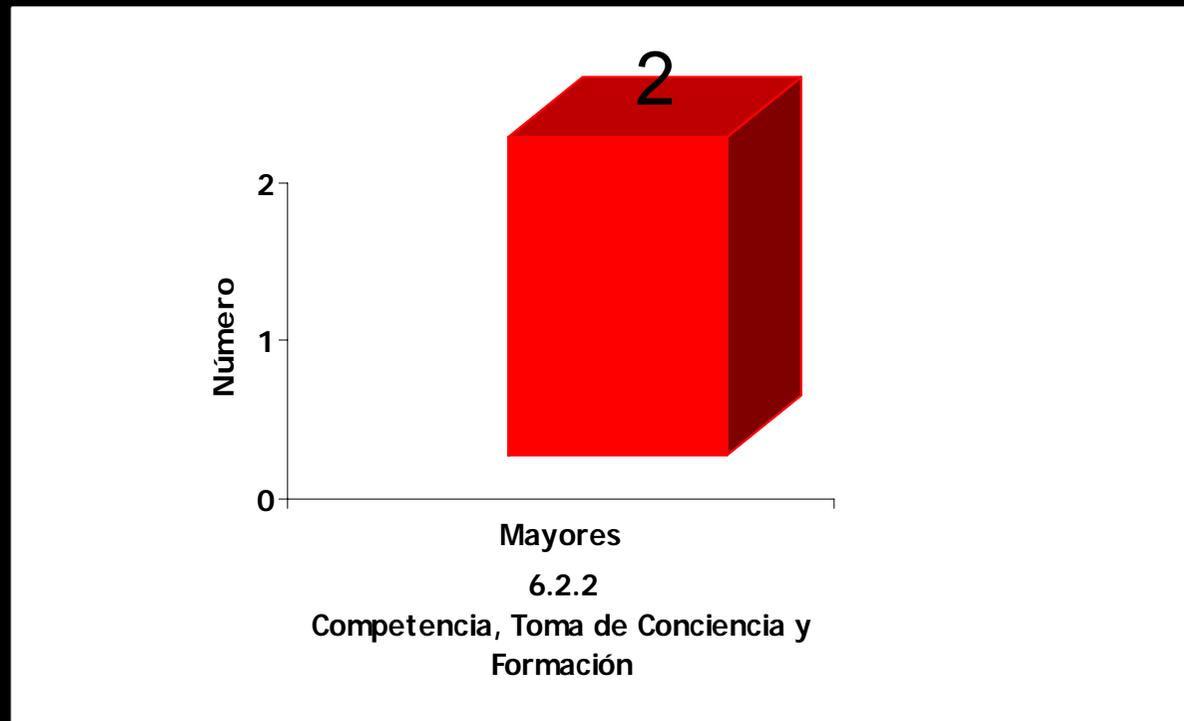
- Versión incorrecta en el UNIQ del procedimiento de control de registros (PRO 4.2 CNO 01) y en consecuencia lista maestra sin actualizar (FOR 4.2 CNO 07) (CNO).
- Campos vacíos y falta de firmas de los responsables en solicitudes de cambio (CNO).
- Paginación de procedimientos incorrecta (CNO).
- Formatos obsoletos de Minutas (DAU).
- Fueron detectados protocolos de liberación (FOR 7.1 CPY 05) con distinto formato pertenecientes al DSI (CPY).
- Formato para el reporte de evaluación al desempeño, falta de encabezados (CAD).
- Inconsistencias en el llenado de formatos de evaluación de desempeño pertenecientes al DSI (CAD).
- No se encontró registro del FOR 7.5 DSI 02 (DSI).
- Solicitudes a celulares SGAUS, no especifica en el formato el número asignado por el sistema (DRT).
- En las bitácoras de fallas en los respaldos y recuperación de información de DSE no indica nombre y firma del responsable. (DSE)
- Mejorar el contenido de la información actual del formato para la aplicación y registro del mantenimiento correctivo (DSE).

## REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



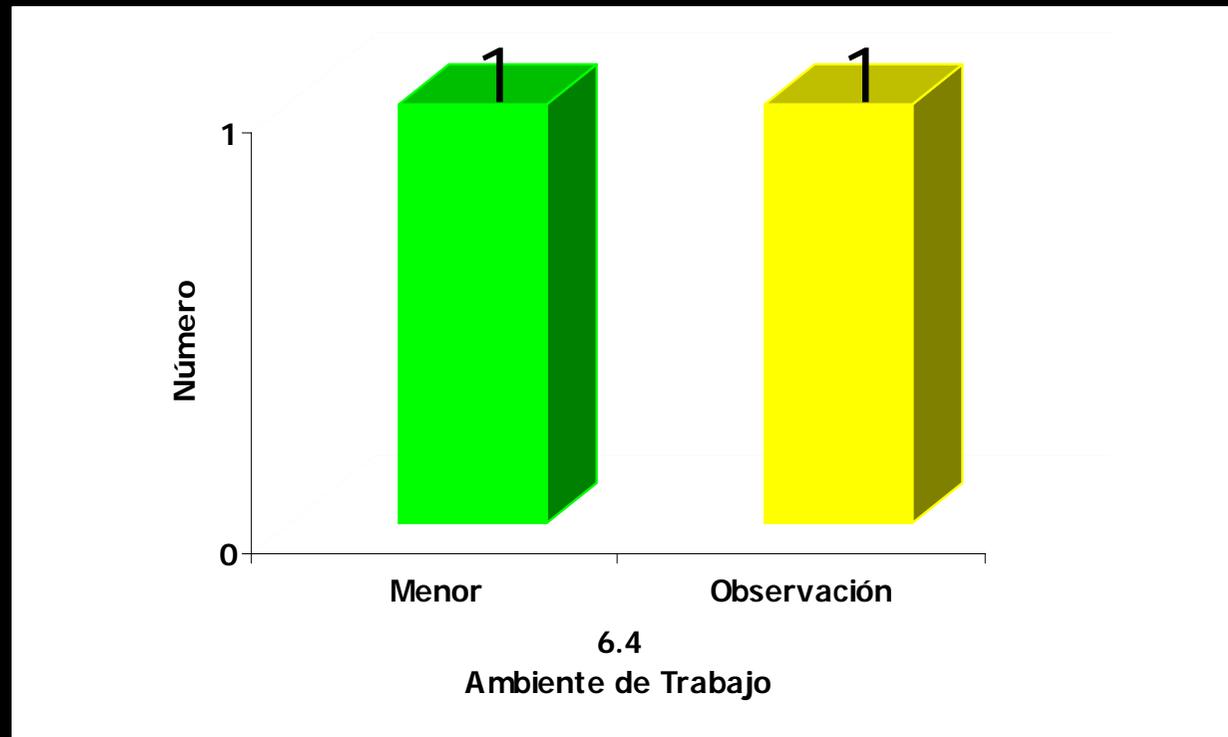
- No hay evidencia formal del cumplimiento del procedimiento de Comunicación Interna en la Coordinación Administrativa (CAD).
- No se elaboran minutas de las reuniones que se llevan a cabo con el personal del DSE (DSE).
- De los acuerdos del personal de DRT lleva a cabo no se especifican fechas de cumplimiento y responsables (DRT).

## REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



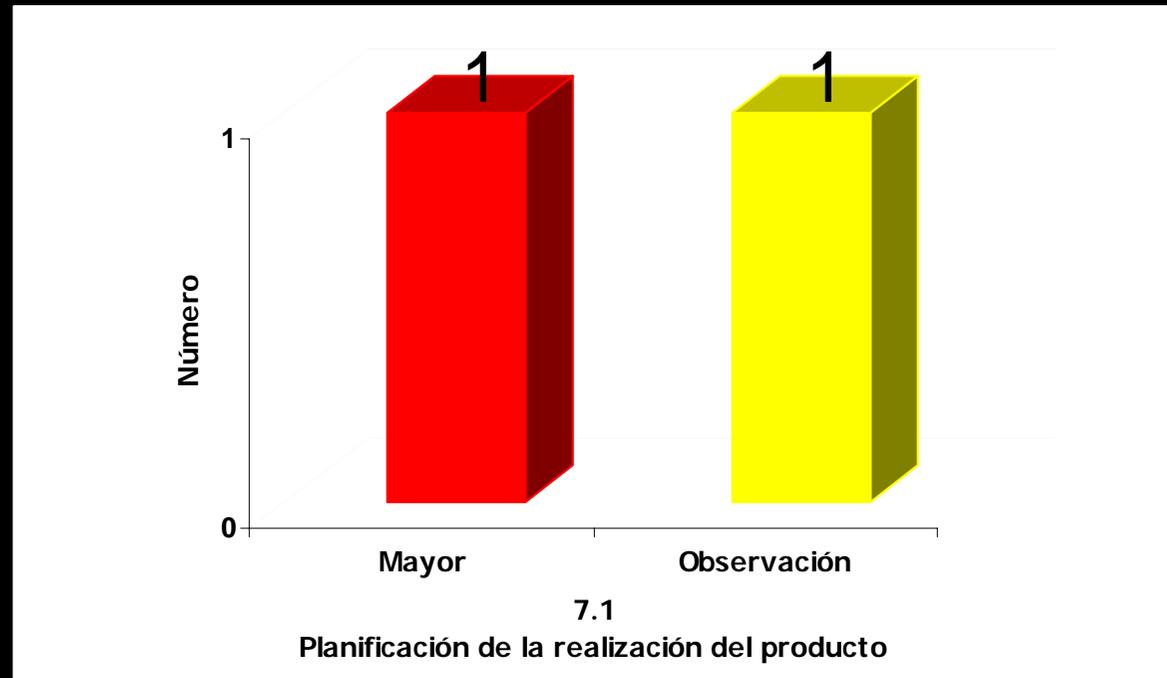
- Inconsistencias en el procedimiento de evaluación de desempeño ya que el FOR 6.2 CAD 03 no ha sido entregado por áreas como DSI, DRT y CSC, lo cuál genera una falta de datos para la presentación del reporte de resultados (CAD).
- Incumplimiento en el procedimiento de capacitación ya que no se esta ejecutando (CAD).

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



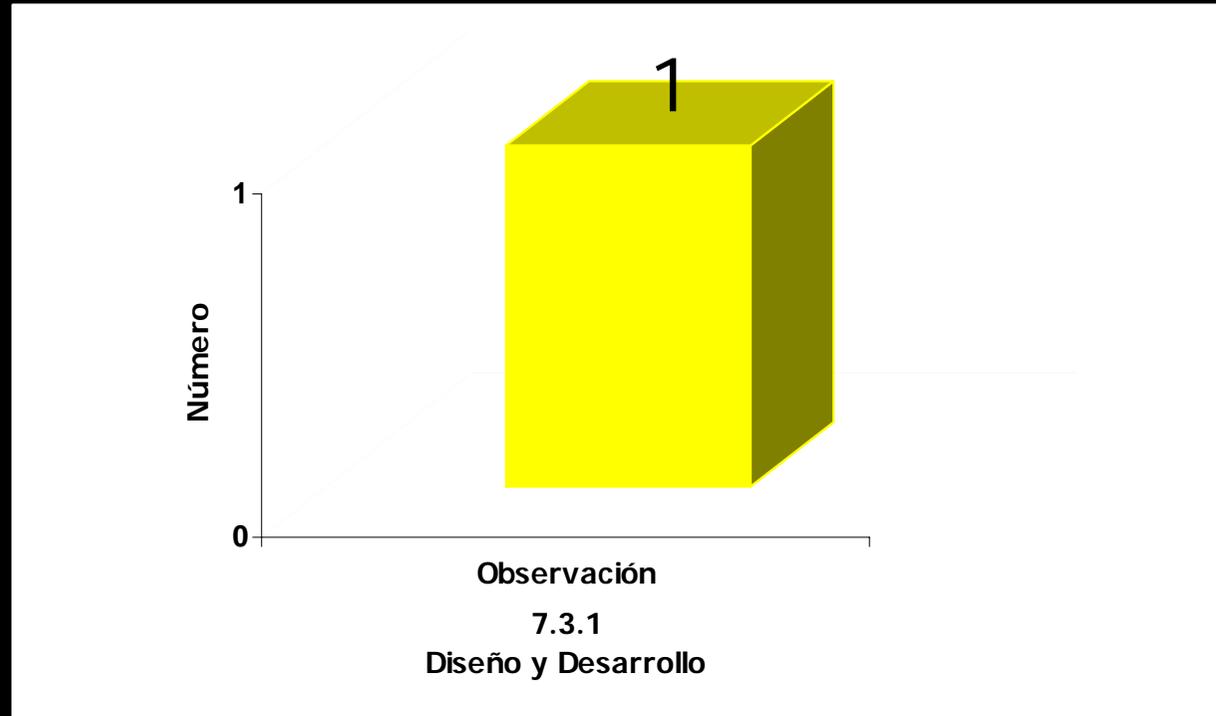
- En los recorridos de la comisión mixta e higiene no se ha puesto la atención a cuestiones ergonómicas (CAD).
- No se ofrece una retroalimentación después de los recorridos de la comisión de seguridad e higiene a las áreas correspondientes (CAD).

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



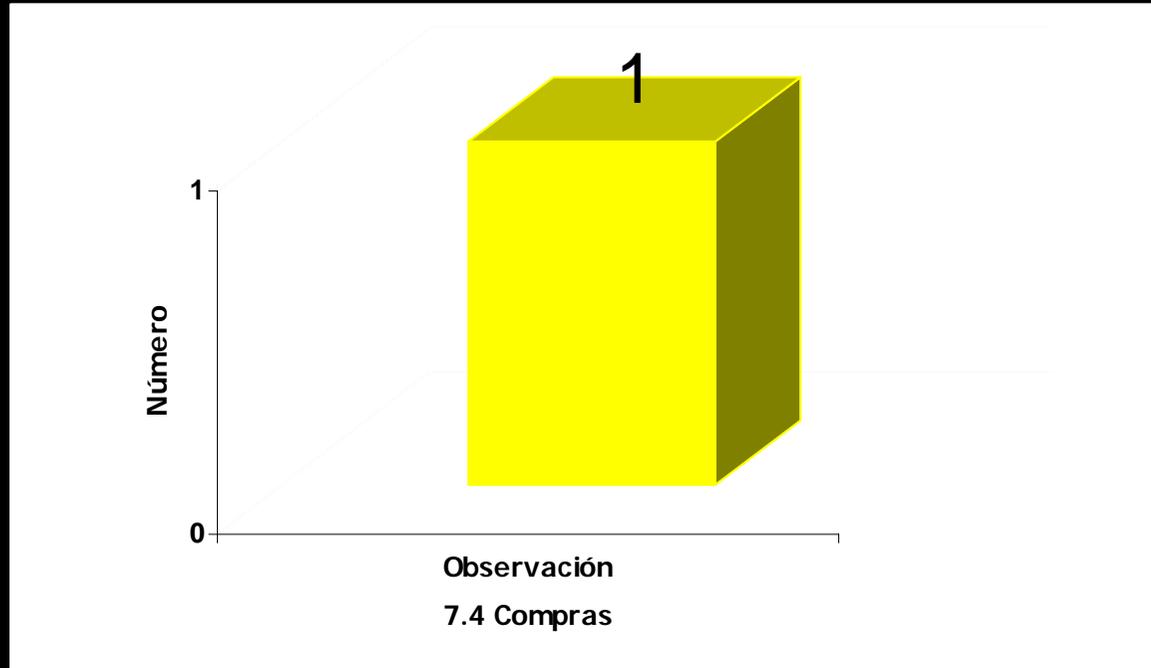
- El proyecto SGAUS Escolar Becas no cuenta con todas las firmas en el protocolo de liberación de servicio desde el 10 de marzo del 2006, lo cual genera inconsistencias en el proceso establecido y en la documentación requerida para el SGC (CPY).
- Se detecta la posibilidad de evitar la redundancia que existe entre el FOR 7.3 CPY 02 y el FOR 7.1 CPY 05 (CPY).

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



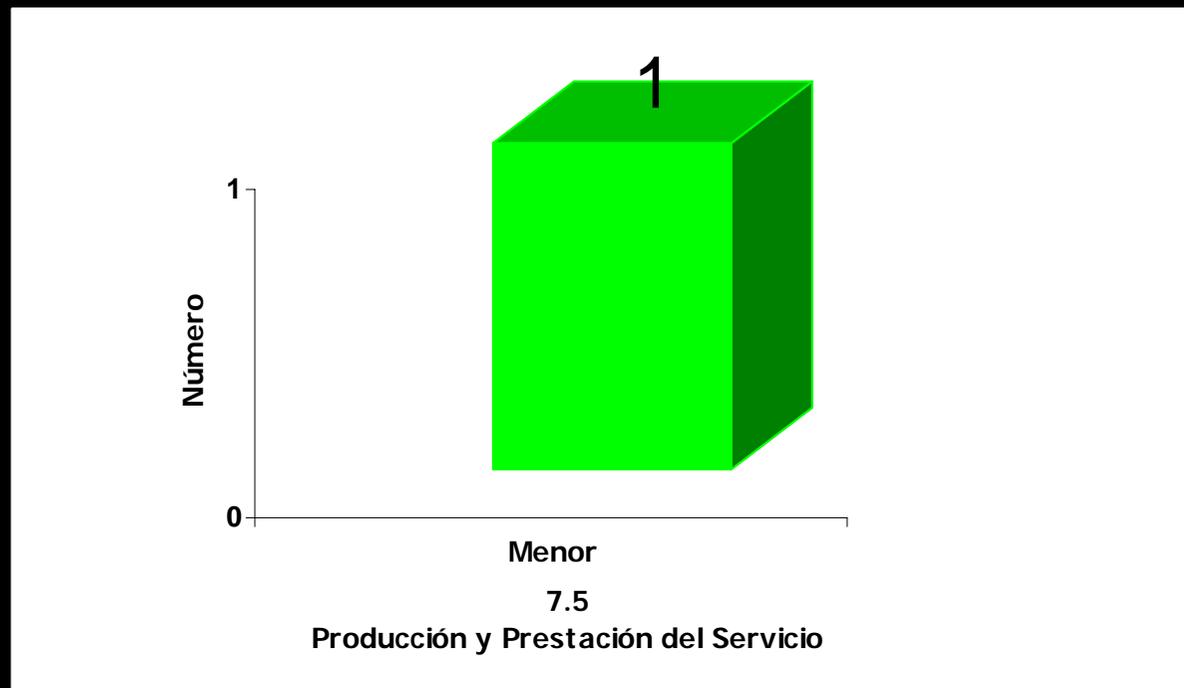
- Definir evidencia por escrito de la petición de arquitectura WEB a DSE , con el punto 4.3 del PRO 7.3 DSI 01 (DSI)

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



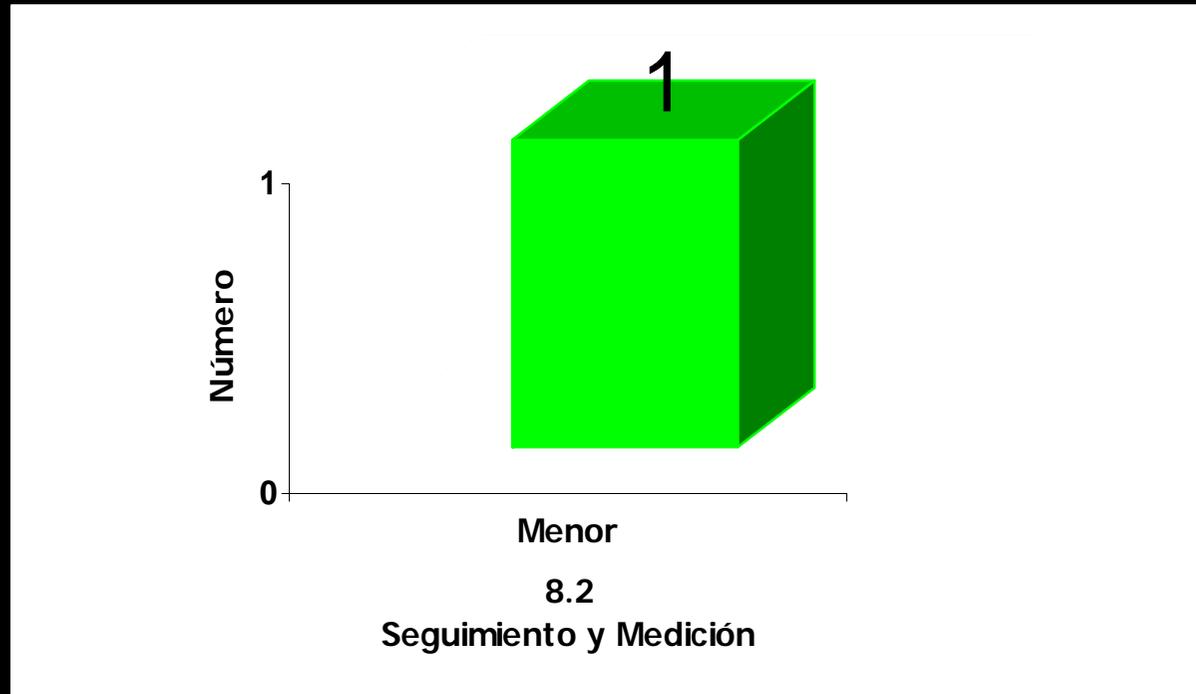
- Se detecto en el PRO 7.4 CAD 01 en el punto 4.1.4 una oportunidad de mejora (La CAD solicita especificaciones técnicas al DAU por medio de solicitud de servicio) (CAD).

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



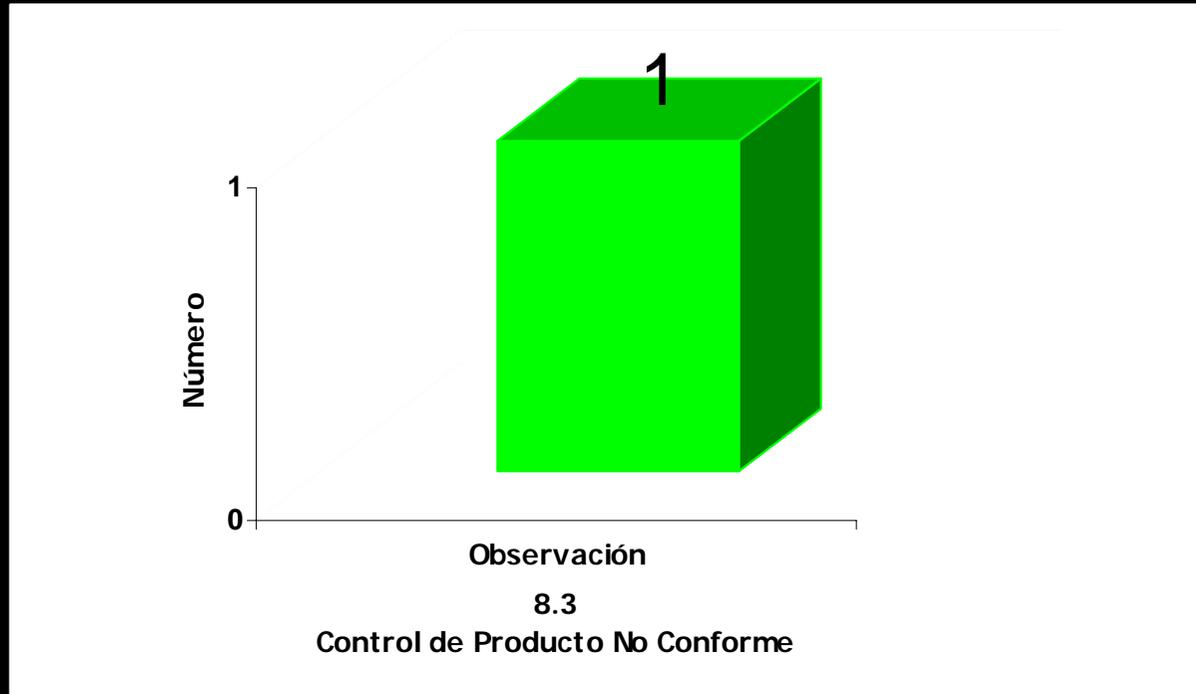
- No existe evidencia de aceptación del usuario del acuerdo de servicio de vigilancia de conectividad de equipos a la red (DOC 7.5 DRT 05) según lo especifica el procedimiento (DRT).

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



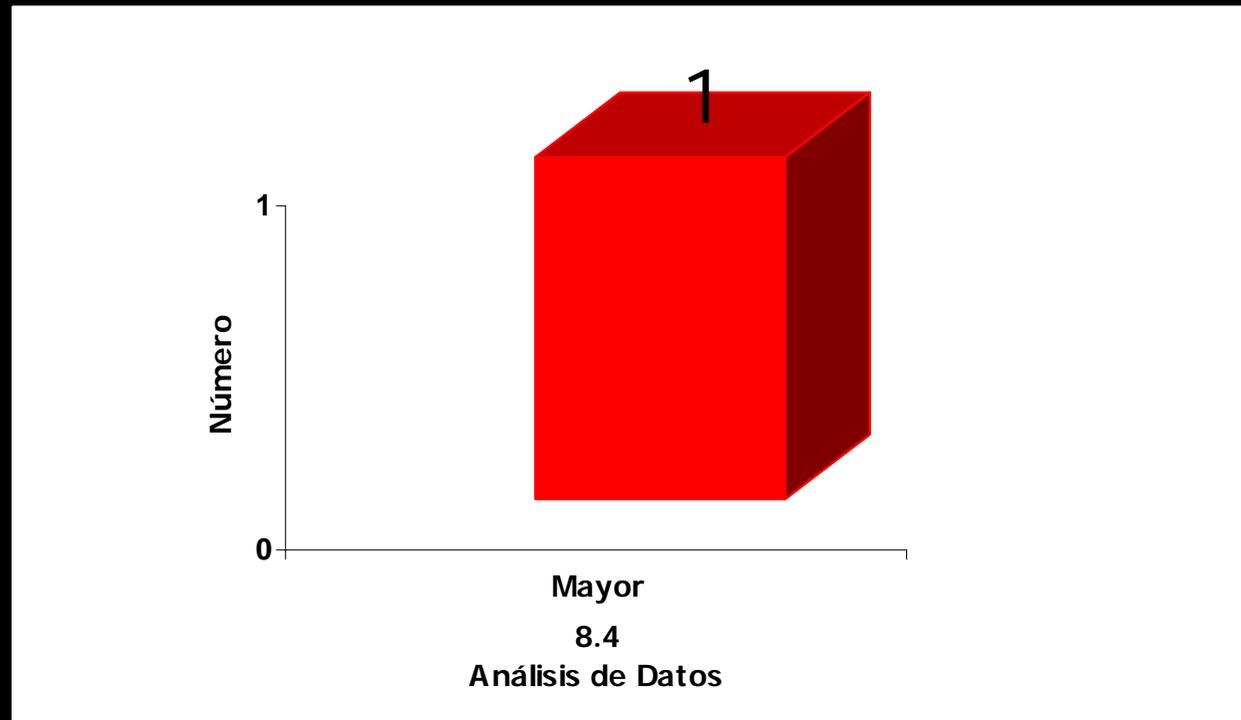
- No se ha programado el Plan Anual de Auditoria de Seguridad en Cómputo FOR 8.2 CSC 02 (CSC).

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



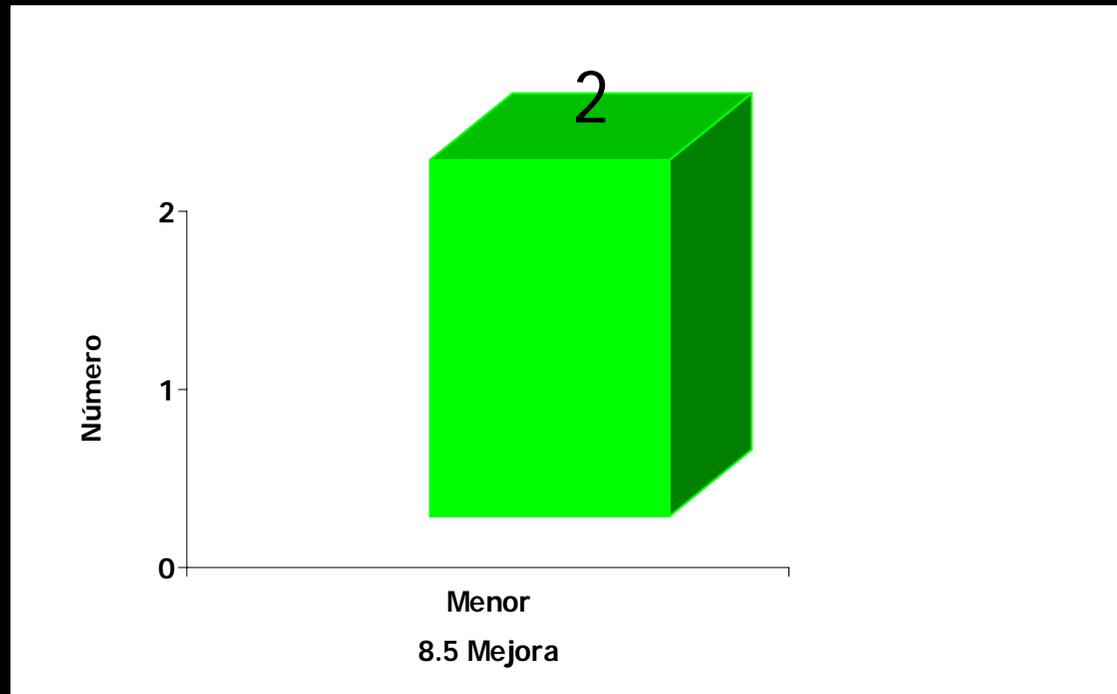
- Falta precisión del manejo del producto no conforme en el procedimiento PRO 7.1 CPY 01 (4.8.3) (CPY).

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



- Poca evidencia de análisis de Datos (CGE).

# REPORTE DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



- Se detecto que algunas áreas de la CGTI (CAD, CSC, DSI) no registraran acciones de mejora por lo que no se cumple correctamente la acción levantada en la auditoria interna en mayo del 2005 (por mes cada área registrara una acción de mejora (CAD, CSC, DSI)).
- Se detecto que en algunas acciones levantadas en el DSI no se indica el método de análisis utilizado (DSI).

## ***Retroalimentación Auditores***

Puntualidad: Excelente 66%, Muy Bien 20%, Bien 14%.

Dominio del tema: Excelente 53%, Muy Bien 33%, Bien 14%

Aclaración de dudas y preguntas: Excelente 46%, Muy Bien 34%, Bien 20%.

Trato al Auditado: Excelente 53%, Muy Bien 34%, Bien 13%.

Orden y Claridad al Preguntar: Excelente 47%, Muy Bien 40%, Bien 13%.

Aspecto Personal: Excelente 67%, Muy Bien 20%, Bien 13%.

Lenguaje: Excelente 41%, Muy Bien 47%, Bien 6%, Regular 6%

Portaba Gafete: Casi siempre.

Número de personal que se audito: 20 Aproximadamente.

Abarco todo lo que debía auditar: Si en todos los casos.

**No hubo ningún comentario para los auditores por parte de los auditados en los reportes de evaluación**

## ***Retroalimentación Auditados***

Portan gafete todos en el área: Un solo incidente.

Orden y limpieza en los registros: Excelente 50% Muy Bien 34%, Bien 16%.

Trato a los auditados: Excelente 66%, Muy Bien 28%, Bien 6%.

Fácil identificación y accesibilidad de las carpetas de registro en el área: Excelente 50%, Muy Bien 34%, Bien 16%.

Puntualidad de su auditado: Excelente 72%, Muy Bien 22%, Bien 6%.

Orden y Claridad al responder: Excelente 28%, Muy Bien 50%, Bien 22%.

Dominio de los procesos auditados: 41%, Muy Bien 47%, Bien 6%.

Cuenta con personal de apoyo: En casi todas las áreas.

El personal de apoyo conoce las política y objetivos: Si, en algunos casos no estaba en el área.

**No ser tan dependientes del personal de apoyo**

## *Observaciones Generales sobre la Auditoria*

Auditoria Mayo 2006

- *El seguimiento formal a los acuerdos, respuesta a correos, apoyo en actividades donde se involucre a más de una área sigue siendo una recurrencia detectada desde la auditoria de Noviembre del 2005, tendemos a la informalidad, lo cuál ya esta generando problemas que están afectando el trabajo propio y en consecuencia el de las demás áreas.*
- *Mantener una buena actitud en el proceso (auditores y auditados) La confianza entre compañeros no es un factor para la falta de respeto.*
- *Como auditores y auditados recordemos que todos trabajamos en el mismo lugar, donde perseguimos la misma visión, los mismos objetivos, no tendamos a la separación ni ha perder objetividad, los errores o aciertos en general son responsabilidad de todos, tratemos de solucionarlos en equipo.*

## *Observaciones Generales sobre la Auditoria*

- *Seguir la agenda de auditoria tal y como se da a conocer en la reunión de apertura, evitar la informalidad por parte de los auditados y auditores , no se aceptara ningún cambio después de firmada, es un proceso programado por año, tenemos que estar preparados para ello.*
- *Los auditados deben de prepararse para el día de la visita, sobre todo en cuestión de reportes de acciones ya que la gente en pleno proceso de revisión solicita información la cuál puede haber sido pedida con anticipación.*
- *Algunas áreas que aún tienen personal de apoyo, se les recomienda estén presentes en la auditorias solo cuando sean requeridos y si el auditor así lo desea ya que los responsables resultan muy dependientes de estas personas durante el proceso, lo cuál denota la falta de conocimiento y de compromiso hacia el SGC.*

## AVISO

4ta auditoria de seguimiento el día  
Lunes 31 de Julio del 2006 por parte  
de la Casa Registradora Perry  
Johnson Registrars

Auditor Asignado: Ing. Marco  
Antonio Lugo

Experto Técnico: Ing. Miguel Fierro