

Auditoria Interna

Noviembre 2005

“Una organización que es capaz de amar el cambio, estará alcanzando la excelencia”

Tom Peter

A decorative graphic at the bottom of the slide consisting of several overlapping, semi-transparent shapes in red and black, creating a modern, abstract design.

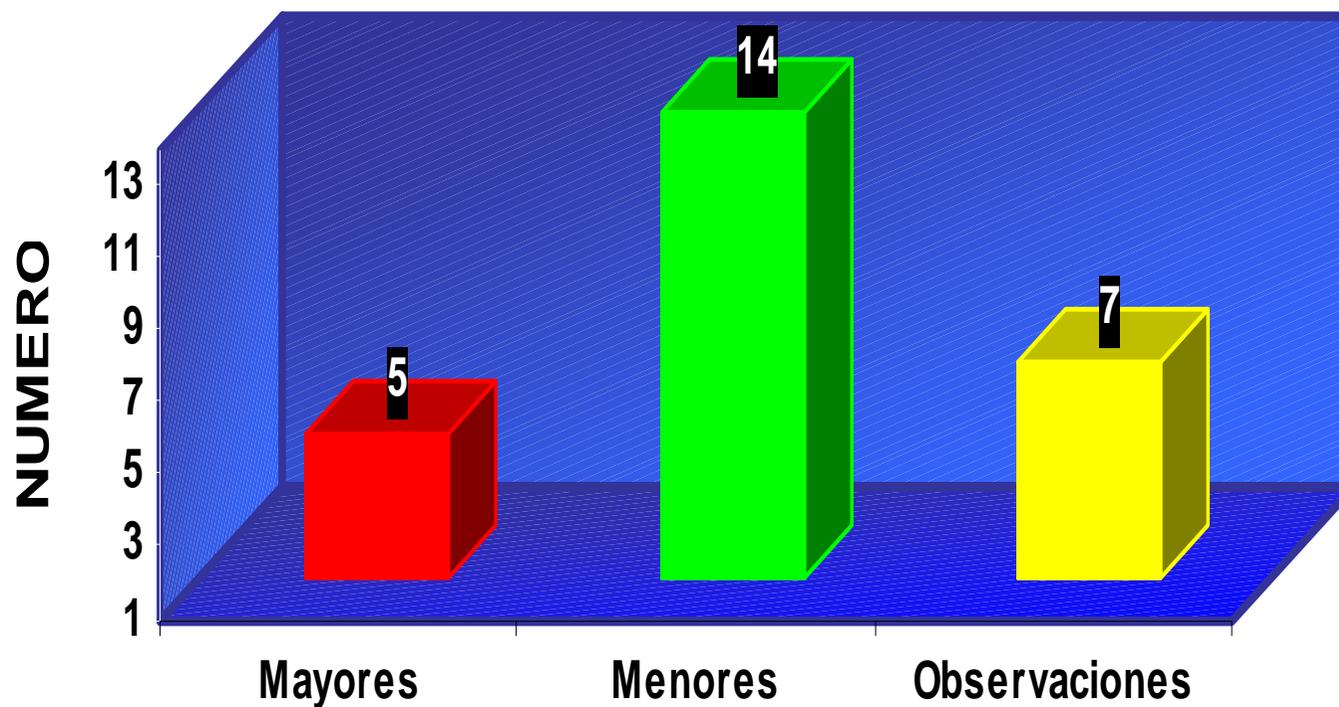
PROPOSITO

Asegurar la realización de Auditorias Internas al Sistema de Gestion de Calidad y a la implementación de acciones correctivas y preventivas, que conduzcan al cumplimiento de los procedimientos establecidos y asi 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.

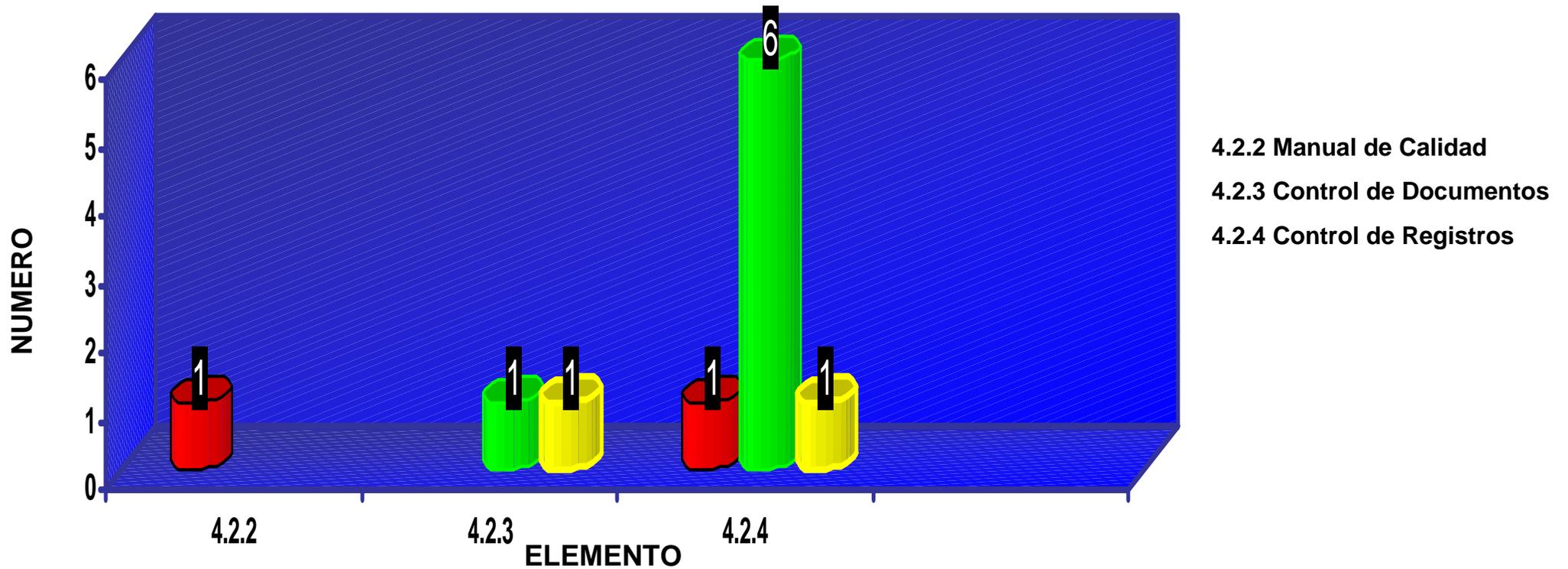
REPORTE GENERAL DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



Resultados Auditoria Noviembre 2005

Coordinación General de Tecnologías de Información

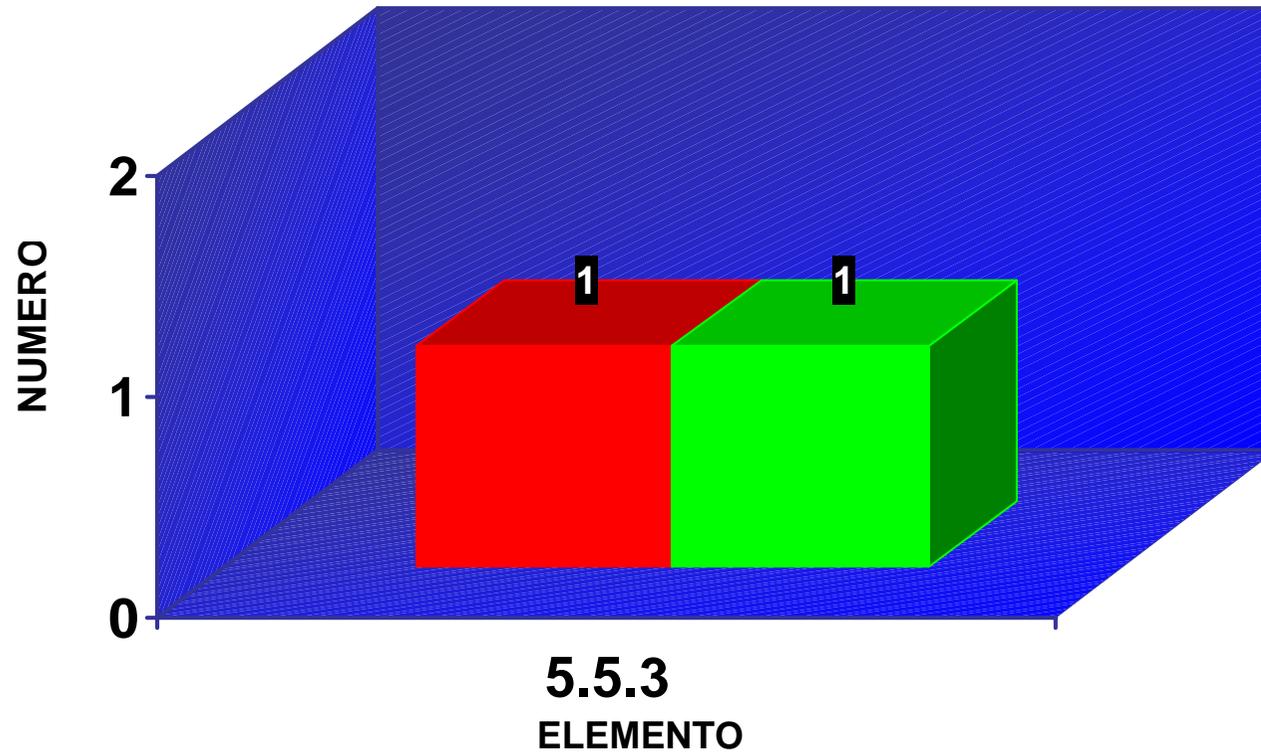
HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



Resultados Auditoria Noviembre 2005

Coordinación General de Tecnologías de Información

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS

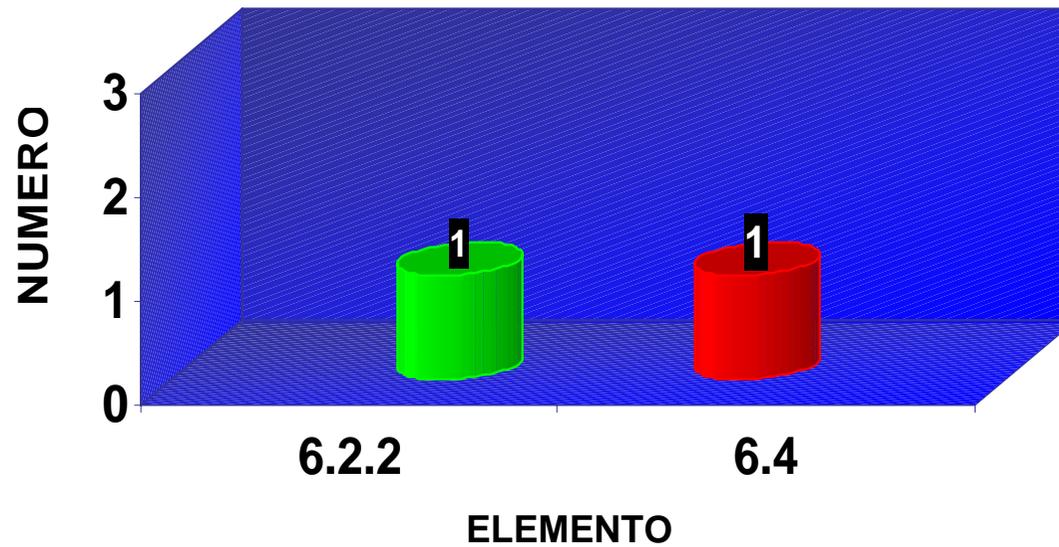


5.5.3 Comunicación
Interna

Resultados Auditoria Noviembre 2005

Coordinación General de Tecnologías de Información

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



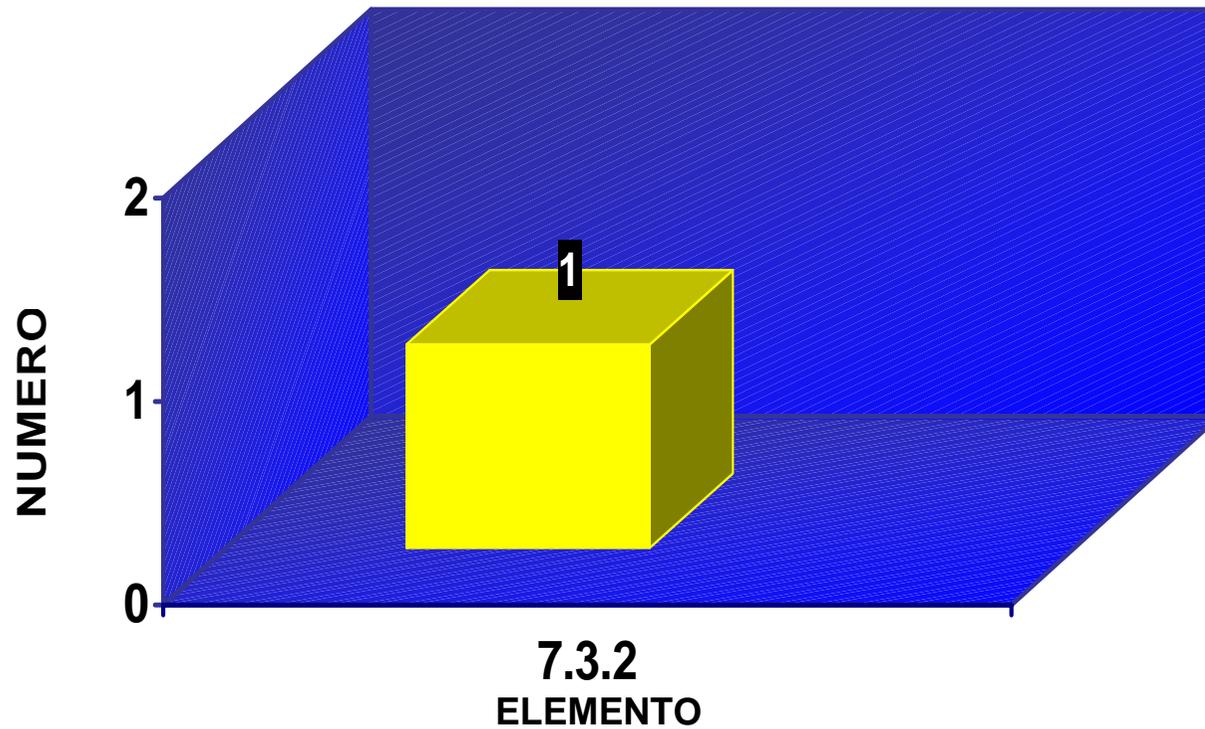
6.2.2 Competencia, Toma
de Conciencia y Formación

6.4 Ambiente de Trabajo

Resultados Auditoria Noviembre 2005

Coordinación General de Tecnologías de Información

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS

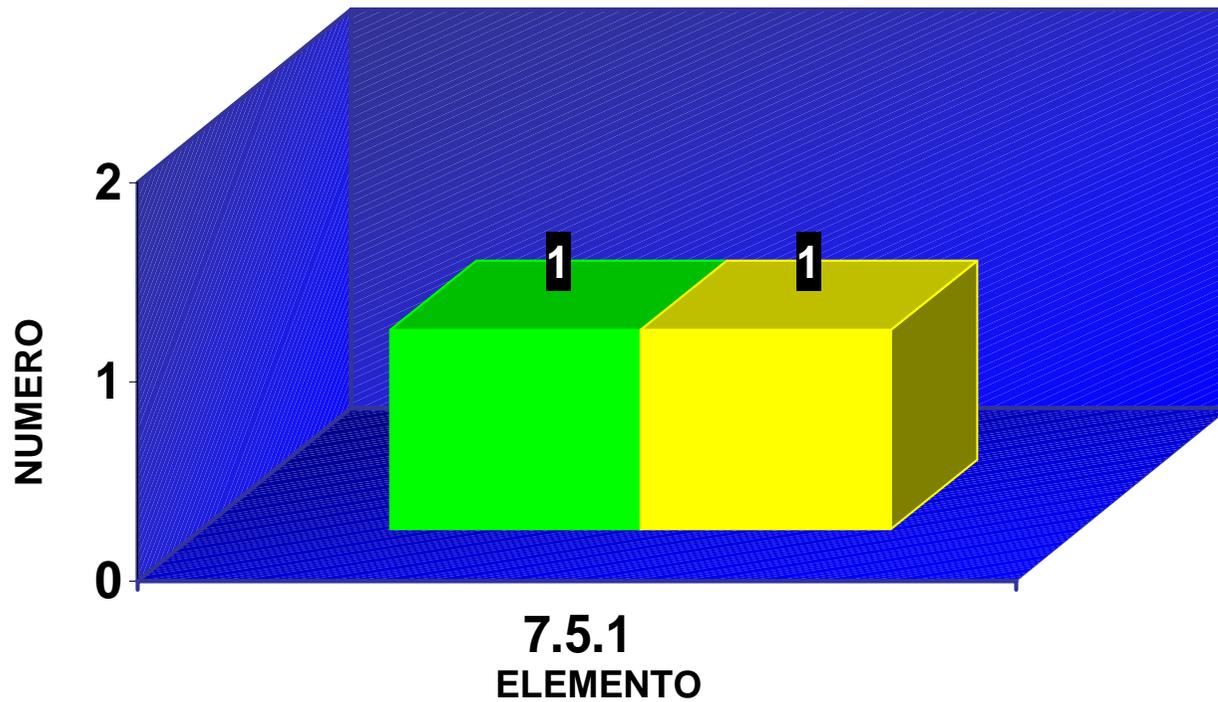


7.3.2 Elementos de
entrada para el diseño
y desarrollo

Resultados Auditoria Noviembre 2005

Coordinación General de Tecnologías de Información

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS

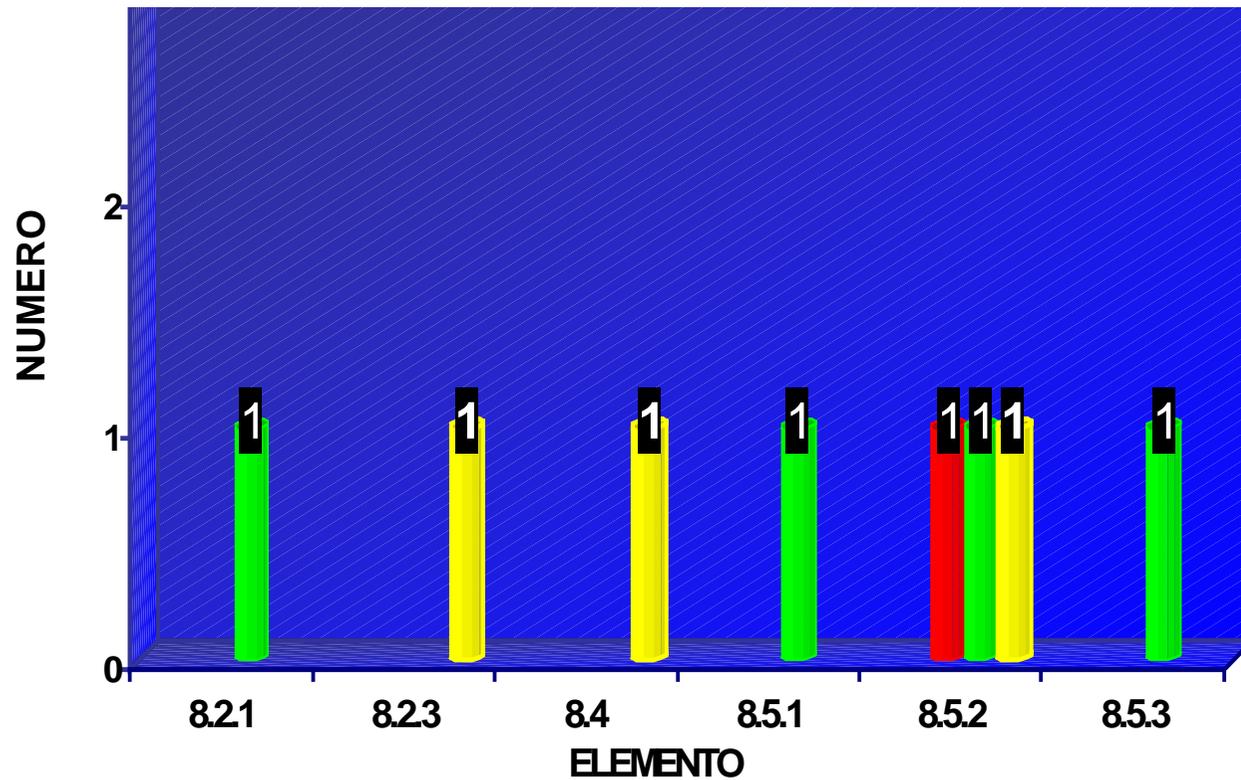


7.5.1 Control de la
producción y prestación del
servicio

Resultados Auditoria Noviembre 2005

Coordinación General de Tecnologías de Información

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DETECTADAS



- 8.2.1 Satisfacción del cliente
- 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos
- 8.4 Análisis de Datos
- 8.5.1 Mejora Continua
- 8.5.2 Acciones Correctiva
- 8.5.3 Acciones Preventiva

Resultados Auditoria Noviembre 2005

Coordinación General de Tecnologías de Información

Observaciones Generales

No se está midiendo la eficacia del procedimiento de comunicación interna entre Jefes de Departamento y empleados en general. Así mismo la información que es generada por la CGE no llega a todos los niveles de la misma manera, provocando ambigüedad y malos entendidos.

El correo electrónico será un apoyo para las funciones que se realicen en la CGTI, sin embargo este no debe sustituir el diálogo entre las distintas áreas que necesitan resolver problemas o asuntos complejos.

No hay una homogeneidad en el entendimiento de las acciones de mejora así como en el seguimiento de las mismas.

Las áreas no realizan análisis de datos formal lo cual incide en la toma de decisiones.



Observaciones Generales

Se recomienda que el STAFF apoye al CGE, en la revisión y actualización de los indicadores de la CGTI con el fin de mejorar la utilidad de los mismos.

Se detecta que las reuniones bimensuales no son suficientes para ventilar los asuntos relacionados entre áreas.

No hay un seguimiento formal a los acuerdos generados en el SGC y a la operación en general.

Se deberá buscar el empate de los procedimientos (en la medida de lo posible) con Unidad Central.

Las acciones en general no están siendo registradas de manera correcta identificando la causa raíz de los problemas, así como el seguimiento inadecuado de las mismas.

Cualquier tipo de acción evidencía una falla o una posible mejora en los procesos de la CGTI, por lo tanto no deben tomarse como señalamientos personales hacia cualquiera de los integrantes