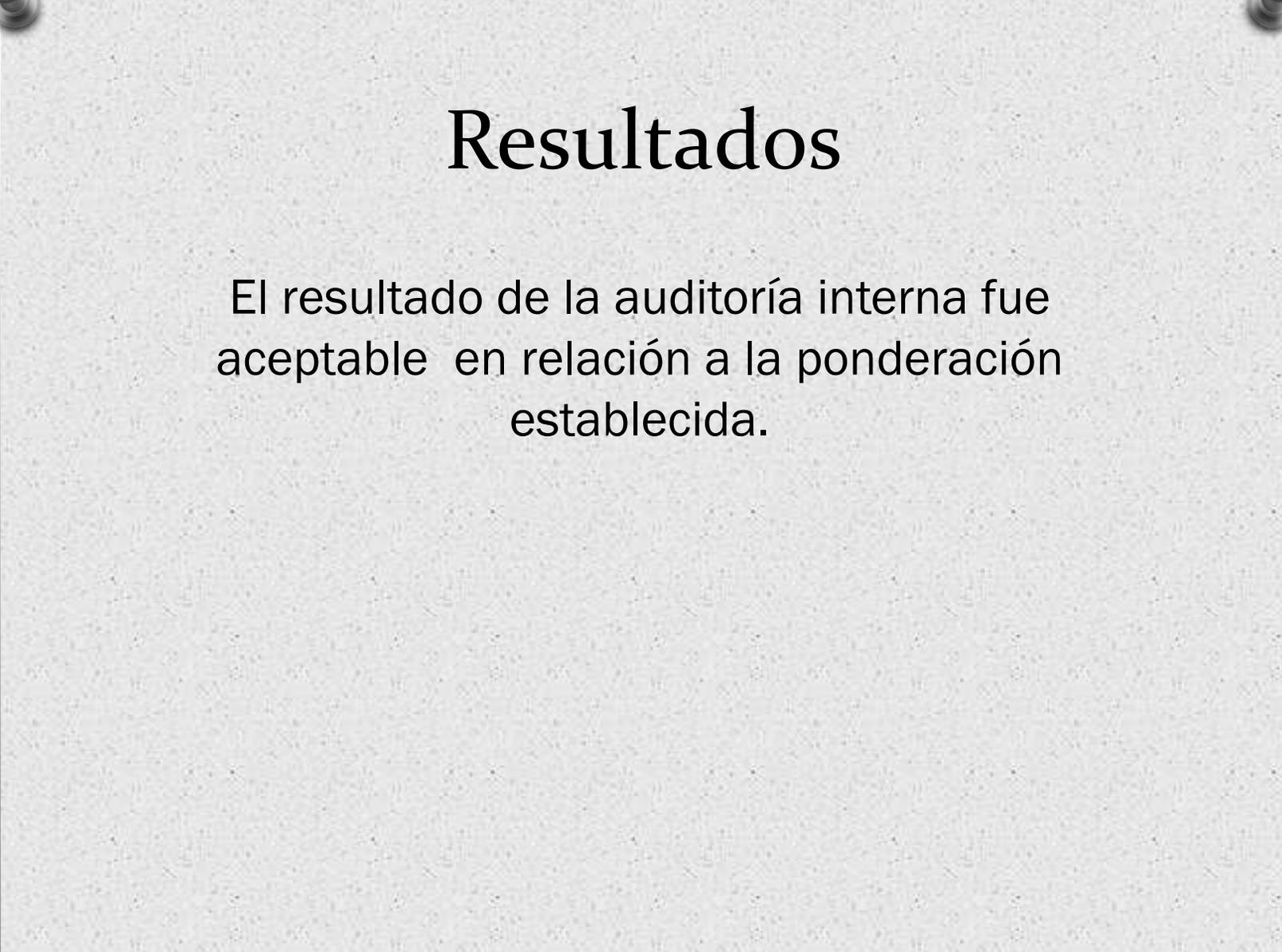


Resultados de Auditoría Interna

Mayo 2011



Resultados

El resultado de la auditoría interna fue aceptable en relación a la ponderación establecida.

Hallazgos encontrados

2 No conformidades mayores

Elemento 4.2.3 a)

- Solicitudes de cambio de Agosto del 2010 se cancelaron después de pasar a estado de proceso.

Elemento 6.4

- No se realizó la encuesta de clima laboral 2010.

Hallazgos encontrados

o 7 No conformidades menores

2 No conformidades menores al elemento **4.2.3**

- Falta de actualización del nombre del puesto de telefonía.
- Falta de actualización del responsable en el DOC 7.1 CAD 01(Rutina para la reclamación de garantías).

3 No conformidades menores al elemento **6.2.2**

- Falta de evidencia del plan de capacitación 2010.
- Falta de evidencia de cumplimiento de los requisitos de 2 puestos.
- Falta de evidencia de cursos tomados por el personal de la CGTI.

1 No conformidad al elemento **6.3**

- Incumplimiento parcial en el PRO 6.3 DSE 02. (envió de correo de mantenimientos realizados).

1 No conformidad al elemento **7.1**

- No se encuentra controlado el documento de agenda de revisión a los proyectos.

Hallazgos encontrados

o 11 Observaciones

2 observaciones correctivas

- Ligas del manual de usuario del SGAUS.
- Discrepancia en el título de referencia de los documentos DOC 7.2 CSC 06 y DOC 7.2 CSC 07.

9 observaciones preventivas

- Los mantenimientos preventivos de hw del DSE no se calendarizan en el FOR 6.3 CNO 01
- En el FOR 7.1 CPY 05, el usuario acepta lista de verificación, pero no hay evidencia de la capacitación recibida.
- No hay un análisis de requerimientos financieros para cada proyecto.
- No hay evidencia del mejoramiento continuo del SGC incluyendo los métodos aplicables y técnicas estadísticas.
- En el FOR 7.1 CPY 03 algunos proyectos no tienen tareas entregables.
- No se tiene definida instrucción o rutina de trabajo para llevar a cabo la administración del antivirus institucional.
- En el FOR 7.3 DSI 05 falta indicar la plataforma de la iteración o llenar el campo de observaciones.
- El personal del DSI no identifica claramente los procedimientos del área.
- No se cumple con la evidencia del reporte de evaluación a Proveedores.

Seguimiento a la comunicación interna

- o Durante la auditoria interna se aplico la siguiente encuesta a 31 personas que forman parte de la coordinación.

Fecha: _____

Marque el Departamento/Coordinación al que pertenece:

DSI DSE DAU CSC CNO DRT CPY CAD

1. ¿Cómo contribuyes al cumplimiento de la Política de Calidad de la CGTI?

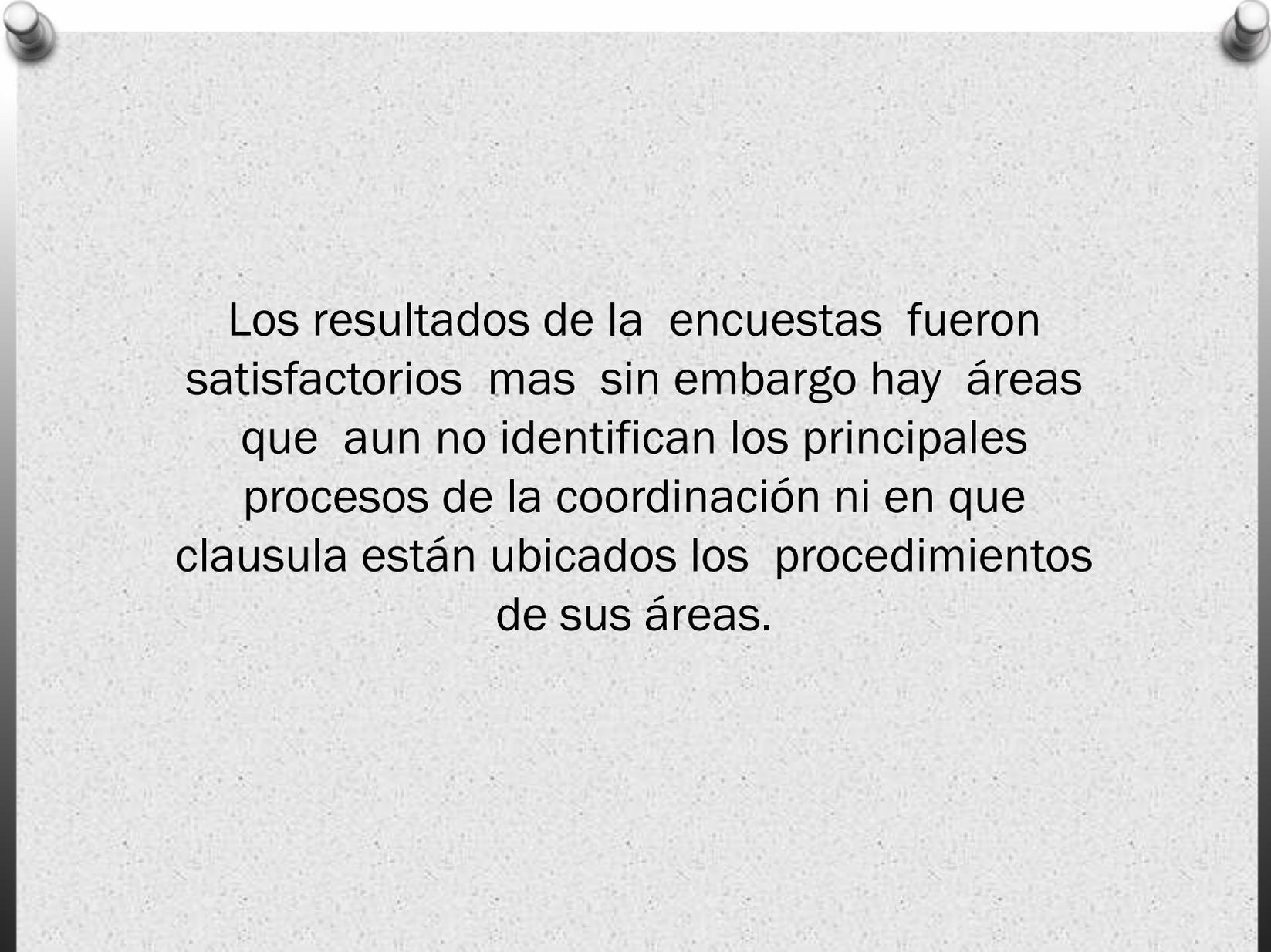
2. ¿En qué consiste cada uno de los objetivos?

3. Menciona los procesos de la CGTI.

4. ¿Cómo se te da a conocer la eficacia de los procesos?

5. ¿En que cláusula de la Norma están ubicados los procedimientos de tu departamento?

6. Sugerencias



Los resultados de la encuestas fueron satisfactorios mas sin embargo hay áreas que aun no identifican los principales procesos de la coordinación ni en que clausula están ubicados los procedimientos de sus áreas.

Sugerencias

Las siguientes sugerencias fueron hechas a través de las encuestas aplicadas los resultados fueron los siguientes:

DSI

- o Realizar encuestas de clima laboral.
- o Repetir el curso de inducción al sistema de calidad.
- o Reuniones generales.
- o Definición de los procesos para más claridad.

DAU

- Colocar un buzón de sugerencias en el portal de la UACH y en el UNIQ

CSC

- o Que siga la comunicación vertical como hasta ahora .
- o Vehículo para el área de CSC.

DSE

- o Darle mas difusión a los procesos.
- o Hacer las encuestas en formato digital.
- o Hacer mas claro el concepto de la clausula para contestar la encuesta.

DRT

- o Mas capacitación en la norma.
- o Dar a conocer los cambios que se hacen a todos los niveles.

Plan de Acción

- o Introducción al ISO con personal de cada una de las áreas.

Objetivo. Reforzar conocimientos de SGC de la CGTI.

- o Retroalimentación a los auditores

Capacitación en curso avanzado para auditores internos.

Unificar criterios.

Observaciones

1. No se encuentra evidencia en algunas solicitudes de servicio de la ayuda de primer nivel en las solicitudes transferidas al DRT.
2. Seguir el plan de auditoría en tiempo y forma.
3. El reglamento para el uso de videoconferencias no incluye cuando hay solicitudes al momento y se proporciona el servicio.
4. Mala actitud de los auditores internos.
5. No se le dice al auditado en su momento los hallazgos encontrados.