


Código: F92	INFORME DE AUDITORIA	
Versión: 1		
Fecha: 04/11/2008		
Página 1 de 2		

FECHA:	18 de Mayo de 2017	PROCESO AUDITADO:	GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS
LÍDER DEL PROCESO:	Jose Ebert Bonilla Olaya	AUDITADOS:	Mauricio Cajicá Martha Ruth Robayo Oscar Mauricio Salazar Jose Ebert Bonilla Olaya Sandra Patricia Montaña
AUDITOR LÍDER:	Diana Paola Tocora	EQUIPO AUDITOR:	N.A

1. OBJETIVO

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 – GP 1000, así como los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad

2. ALCANCE

Los procedimientos asociados al proceso, con las limitaciones indicadas desde el plan de auditoria.

3. FORTALEZAS

Conocimiento y manejo de los servidores de las herramientas informáticas asignadas al proceso.

Oportuna recuperación de registros y documentos requeridos en la auditoría.

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- No se cuenta con el diagrama de flujo actualizado en el procedimiento Validar el Procedimiento de emergencias de software.
- En el procedimiento de desarrollo de software se deben especificar las actividades que se ejecutan por la Fábrica y cuales son ejecutadas por el Icetex.
- Fortalecer los componentes de gobierno en línea: Componente Tic para Servicios: 79.7% y Tic para Tic para Gobierno: 91.1%, los cuales deben estar al 100% de cumplimiento desde la vigencia 2016.

5. NO CONFORMIDADES

- a. El formato F121 Asignación / Retiro de acceso a sistemas de información (versión 7 del 2015-07-23) evidencia no ser un control efectivo definido en el procedimiento de asignación de accesos a sistemas de información A7-1-05. Incumpliendo lo establecido en la norma NTCGP 1000:2009 numeral 7.5.1 el cual establece que la organización debe llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.
- b. Para los indicadores eficacia en la atención de requerimientos sobre los sistemas de información y Gestión del servicio de la infraestructura tecnológica no se evidencia el análisis de los datos para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2014. Incumpliendo lo

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA	
Versión: 1		
Fecha: 04/11/2008		
Página 2 de 2		

establecido en la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009 numeral 8.4 literal c) la cual establece que el análisis de datos debe proporcionar información sobre las características y tendencias de los procesos y/o productos.

6. CONCLUSIÓN

Se determinó la conformidad del proceso de acuerdo a los criterios de auditoría, por lo que se evidencia la implementación del Sistema de gestión de calidad en las normas ISO 9001:2008 – NTC GP 1000:2009. Se felicita a los servidores que participan en el proceso y se les invita a considerar las observaciones como oportunidades de mejora que pueden contribuir al fortalecimiento de su gestión institucional.



DIANA PAOLA TOCORA