	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de Emisión: 23 de septiembre de 2016

Auditoría o seguimiento N°.	03	Fecha de Emisión del Informe	Día	18	Mes	11	Año	2016
-----------------------------	----	------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD AL PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA

Proceso/Dependencia:	Gestión Informática	Líder:	Johana Malangón
		Responsable:	Eduardo Restrepo
Objetivo:	Determinar el grado de conformidad del proceso Gestión Informática y sus actividades con los requisitos del Sistema de gestión de la Calidad de Canal TR3CE. Verificar la adecuación de la documentación del proceso		
Alcance:	Se realiza la auditoria por muestreo, al proceso de Gestión de Contratación, de enero a octubre de 2016		
Criterios:	NTCGP 1000:2009- ISO 9001:2008		
Muestra (opcional):			

PROCESO AUDITOR


1. Socialización plan de auditoria y apertura del proceso auditor.

Siendo las diez de la mañana del 18 de noviembre de 2016, se procedió a realizar la reunión de apertura, allí se realizó la socialización del plan de auditoria, la presentación del grupo auditor y se explicó la metodología, y se dio inicio a la Auditoria de Calidad por parte de la profesional de Control Interno, con el acompañamiento de la Auditoria Interna de Calidad Adriana Bermúdez Franco.

2. Resultados


2.1. Aspectos Positivos.

- 2.1.1. Conocen la misión y visión institucional, además trabajan desde su proceso para aportar al cumplimiento de la política de Calidad, dando cumplimiento al numeral 5.3 de la NTCGP 1000:2009
- 2.1.2. Conocen el mapa de procesos de la entidad, y se ubican dentro del mismo como proceso de apoyo dando cumplimiento al numeral 4.1 de la NTCGP 1000:2009

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de Emisión: 23 de septiembre de 2016

2.2. Aspectos a mejorar


- 2.2.1. Algunas Actividades de los procedimientos como "copias de respaldo" y "Administración de cuentas de usuario" no son evidenciadas, por tal motivo no se pudo establecer si se cumplen o no. **Observación.**
- 2.2.2. Los procedimientos deben ser ajustados en diferentes aspectos, tales como: responsables, resultados de cada una de las actividades, hay aspectos indicados en la auditoria que deben ir en condiciones generales y ajustes claves dados en las nuevas reglamentaciones.
- 2.2.3. Los auditados indican que están revisando la posibilidad, que el proceso se convierta en misional, teniendo en cuenta la trazabilidad del mismo y las nuevas reglamentaciones del Ministerio de las Comunicaciones.
- 2.2.4. De acuerdo a lo expresado por el líder, el proceso no cuenta con el personal suficiente para realizar las actividades actuales, teniendo en cuenta que deben iniciar a aplicar todo lo correspondiente con Gobierno en Línea, la situación es crítica en este aspecto.
- 2.2.5. Los auditados indicaron que realizan reuniones aproximadamente cada 15 días, como mecanismo de comunicación entre el área, pero de acuerdo a los registros presentados las reuniones se han realizado desde el mes de agosto de 2016 y no con la periodicidad indicada por el equipo, adicional utilizan los correos electrónicos.
- 2.2.6. El equipo auditado no conoce los riesgos identificados en la matriz de riesgos, no tienen claridad de los indicadores que miden la gestión del proceso, por lo anterior se incumple el numeral 8.2 Seguimiento y Medición y 8.4 Análisis de datos de la NTCGP 1000:2008. **Observación.**
- 2.2.7. No existe una diferencia en las obligaciones contractuales de los ingenieros de soporte; aunque en el interior del equipo indican que tienen labores definidas estas no se ven reflejadas en ningún documento o registro.
- 2.2.8. No han realizado algún mecanismo de comunicación interna en donde se informe de esas labores definidas por lo que se puede presentar demoras en la prestación del servicio, confusiones a los miembros del Canal, entre otros inconvenientes por desinformación.
- 2.2.9. Indican que no cuentan con los implementos de trabajo necesarios para desarrollar sus actividades y el cumplimiento de las mismas, tanto en tecnología como en infraestructura.
- 2.2.10. No están realizado ningún mecanismo para evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la labor que realizan a diario.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de Emisión: 23 de septiembre de 2016

- 2.2.11. No está definido un mecanismo institucional para los requerimientos de equipos tecnológicos de los procesos,
- 2.2.12. Los mecanismos que utilizan como registro de los requerimientos no son oficiales dentro del procedimiento y no son utilizados para identificar, por ejemplo, tiempos de respuesta, causales de daños, requerimientos repetitivos, entre otros aspectos, que al ser evaluados permiten mejorar el servicio al cliente interno.
- 2.2.13. Existe una deficiencia en cuanto a las copias de respaldo de la información del Canal, que de acuerdo a los auditados no se ha podido realizar correctamente por falta de recursos económicos.
- 2.2.14. No se cuenta con un procedimiento, política o documento, frente al tema de mantenimiento preventivo de los equipos del Canal.
- 2.2.15. No existe un documento que defina el alcance del proceso frente al mantenimiento de los equipos que no son propiedad de la entidad.
- 2.2.16. No existe un control de los equipos de cómputo suministrados para proyectos externos, que es insumo para el proceso gestión informática.
- 2.2.17. En los procedimientos actuales, no se identifica la normatividad que rige al proceso de gestión informática por lo que se debe hacer una actualización al respecto.
- 2.2.18. A través de la observación, es necesario revisar el tema de trabajo en equipo, ya que las diferencias personales en ocasiones pueden afectar la prestación del servicio.

3. Recomendaciones:

- 3.1. Realizar revisión y actualización de los procedimientos del proceso.
- 3.2. Establecer los mecanismos o herramienta para registrar la trazabilidad de la solución de los requerimientos de los usuarios.
- 3.3. Evidenciar el análisis de los requerimientos con el fin de buscar soluciones definitivas a posibles fallas recurrentes.
- 3.4. Realizar encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio que presta el proceso.
- 3.5. Realizar un protocolo de las copias de respaldo, de acuerdo a las directrices gubernamentales y a la naturaleza de las áreas, sin embargo, se sugiere realizar copias de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de Emisión: 23 de septiembre de 2016

respaldo diarias del aplicativo SYSMAN, con el fin de asegurar la información financiera de la entidad.

- 3.6. Realizar la solicitud de contratación de personal idóneo que apoye el proceso y al equipo actualmente, con el fin de atender los requerimientos oportuna y efectivamente y dar alcance a todas las sedes de la entidad.
- 3.7. Establecer las directrices de mantenimiento y el alcance del mismo.
- 3.8. Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de la entidad.
- 3.9. Generar protocolos de mantenimiento donde se establezca el alcance del proceso, frente a los elementos de cómputo del Canal.

Firma:

Yeniffer Latorre Casas
Profesional de Control Interno

Adriana Bermúdez Franco
Auditoria interna de Calidad
Soporte de Mercadeo