AUDITORÍA Nº:	FECHA:	LUGAR:
002	05/09/2022	Instalaciones EDAT S.A. E.S.P. Oficial
PROCESO AUDITADO	GESTIÓN TÉCNOLOGICA	
PERSONAS AUDITADAS	GANDY JAVIER MARROQUÍN – CONTRATISTA DE SISTEMAS	
EQUIPO AUDITOR	MICHEL ANN MACHUCA, DAYAN CAROLINA VILLANUEVA MUÑOZ Y MARIO FERNANDO VARON PARRA.	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar mediante evidencia objetiva, el cumplimiento de los requisitos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, definidos en las Norma Técnica Internacional ISO 9001:2015, de manera articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Gestión Tecnológica

CRITERIOS DE AUDITORIA

- Contexto Estratégico – DOFA
- Normogramas
- Mapas de Riesgos de procesos
- Caracterizaciones de Procesos
- Documentos del Sistema Integrado de Gestión
- Procedimientos, Instructivos y Registros

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

Conformidades C: 7
Fortalezas: 5
No conformidades NC: 0
Observaciones OBS: 11
Oportunidades de mejora: 4

FORTALEZAS

El auditado mostró disponibilidad y compromiso en la participación del proceso de auditoría.
La auditoría inicio en la fecha y hora establecida en el Plan de Auditoria.
El auditado fue receptivo con relación a las preguntas, y las sugerencias u observaciones que se les fueron expuestas por parte del equipo auditor.
Existen conocimientos frente a los conceptos en los que se fundamenta el SIG y su aplicación en el desarrollo de sus actividades que realice el auditado conforme a su proceso.
El auditado hizo entrega de la documentación que respalda el proceso de Gestión Tecnológica que se encuentra a su cargo.

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
		X	Se presenta una Observación en razón a que el auditado identifica los conceptos básicos del SIG de acuerdo con la norma y su aplicabilidad en las actividades de la entidad, cumpliendo así con lo dispuesto en el capítulo de

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
			generalidades de la Norma ISO 9001:2015, se menciona la falta en el cumplimiento del capítulo 0 de la norma mencionada, toda vez que falta comunicar y socializar de manera integral. Se dio respuesta a las cuatro preguntas planteadas por la Líder se observa: Las obligaciones contractuales no son planteadas de acuerdo con las competencias profesionales que tiene y se sugiere sean estudiadas teniendo en cuenta las necesidades empresariales. A se vez se observa la problemática con el acceso a internet de los equipos, en ocasiones, suspendiendo las actividades laborales Se encuentran documentados, pero no son de conocimiento de todos, faltando ser más visibles para los contratistas nuevos, se denota deficiencia en la socialización, si bien es cierto todo está en la página web, no es socializado y es complejo el acceso.
		X	Se presenta una Observación sobre el numeral 4.1 Capitulo 4 y 7.3 del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015. Pues el auditado conoce las debilidades, oportunidades, fortaleces y amenazas de su proceso, las cuales a su vez se encuentran consignadas dentro del documento DOFA, en donde se determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el cumplimiento de los propósitos de este proceso, pero no se realiza un debido seguimiento al cumplimiento de estos. Frente al planteamiento de la pregunta pues se trata de la DOFA, la cual es competencia de la alta dirección implementar estrategias de comunicación en relación a las responsabilidades y autoridades del SIG que se asignen en la Empresa por medio de instrumentos como Manuales, los cuales no deben ser solo subidos a la página WEB de la entidad, se sugieren socializarlos y puestos a disposición de todo el personal de la entidad.
		X	Ahora bien, en relación al numeral 7.5 Información Documentada del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015 se presenta una Observación, pues si bien es cierto existe el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, el cual lo solicita el FURAG y tiene su fundamento legal en la Ley 612 de 2018 "Planes Institucionales y Estratégicos"; sin embargo, este no se encuentra actualizado.
		X	Existe una Observación, con relación al cumplimiento del numeral 4.2 del Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015, en el entendido que el auditado conoce los servicios que presta su proceso en la Entidad y las características que deben tener para satisfacer las necesidades del cliente y demás partes interesadas. La falta de seguimiento estadístico al portafolio de servicios y el desconocimiento de este por parte de entidades públicas y privadas y el público en general.
		X	Se evidencia una Observación en el cumplimiento del numeral 5.2 del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015, pues las políticas del SIG si bien es cierto se encuentran ajustas a la misión, visión y como tal a los objetivos de la Empresa,

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
			se necesita una frecuente actualización, la invitación al ingeniero de sistemas cuando son aprobados ya que este es quien realiza o revisa los documentos que tienen que ver con su profesión y debe ser tenida en cuenta su experiencia frente a la proyección de estos.
		X	Se evidencia una Observación en el cumplimiento del numeral 5.3 del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015, pues el auditado reconoce que si bien es cierto la Empresa implementa el SIG, no es del conocimiento de todos y falta de una mejor socialización, pues la alta dirección debería implementar estrategias de comunicación en relación a las responsabilidades y autoridades del SIG que se asignen en la Empresa por medio de instrumentos como Manuales.
		X	Existe una Observación, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7.4 del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues para el cumplimiento del proceso a cargo del auditado existen unos medios de comunicación interna y externa los cuales son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa, como lo son oficios, correos electrónicos, carteleras informativas, memorandos y demás instrumentos de comunicación institucionales. A los cuales se observa la falta de seguimiento y control de estos, estadísticas de tiempo de respuesta y dificultades.
X			Se presenta una Conformidad, en relación con el cumplimiento del numeral 7.3 del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues el auditado manifestó que tiene claridad frente a la importancia de la atención al cliente sea interno o externo como uno de los aspectos de la política de calidad, indicando que cada uno de los requerimientos que se le son asignados son contestado dentro de los términos legales establecidos y conforme a lo señalado por el cliente de manera eficiente y la existencia de formatos para la atención de clientes externos.
		X	Existe una Observación, frente al numeral 5.1.1 del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015 pues, aunque el auditado identifica los requisitos legales aplicables a la evaluación independiente, así mismo, reconoce donde se encuentran estos documentos y los aplica en el desarrollo de su proceso, no existe un procedimiento para la actualización del mismo, por lo cual según lo dispuesto por el auditado lo realiza de manera anual.
X			Se presenta Conformidad, frente al numeral 8.1 del Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015, en el entendido que el auditado identifica los requisitos y criterios para los productos y servicios que prestan su proceso en la Empresa, conforme a la caracterización de este, así mismo indica que los planes de acción de su dependencia se encuentran actualizados.
X			Se evidencia una Conformidad, en relación con el numeral 4.1 y 6.1 de los capítulos 4 y 6 de la Norma ISO 9001:2015, pues el proceso cuenta con la respectiva planificación, implementación y control de los riesgos a los cuales pueden sufrir sus productos y servicios, y las consecuencias de los cambios no previstos, facilitando las acciones para mitigar cualquier efecto adverso a

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
			su proceso. A su vez este mapa de riesgo se encuentra publicado en la pagina web de la Empresa y se actualiza cada seis (6) meses.
X			Se presenta una Conformidad, al cumplir lo dispuesto en el numeral 8.1 Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015 pues se solicitó de las salidas de la planeación descritas en la caracterización del proceso y el auditado informe que las actividades de planeación según lo dispuesto en la Gestión Tecnológica se realizan mediante el Cronograma de Actividades de Mantenimiento el cual es adelantado por el responsable del proceso.
		X	Se evidencia una Observación, en relación con los numerales 7.1 y 7.2 del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, en el entendido que la Empresa si bien es cierto proporciona actividades de formación para garantizar la idoneidad del auditado en el desarrollo del proceso, se debe indicar que en la actualidad no existen manuales de usuarios para la Gestión Tecnológica.
		X	Se presenta una Observación, frente al numeral 7.1 del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues la Empresa si bien es cierto cuenta con los debidos elementos de infraestructura y ha contratado la compraventa de equipos de cómputo, sigue existiendo falencias relacionadas a la falta de adecuaciones en aspectos como equipos y servicios de apoyo como Hardware y Software los cuales permitan adelantar de manera adecuada los objetivos de este proceso.
X			Se evidencia una Conformidad, frente al numeral 7.5 Capitulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues al verificar el cumplimiento de lo definido en la caracterización del proceso en su sección Hacer existe el respectivo soporte documental de las actividades realizadas por el auditado como lo son el cronograma de mantenimiento, las bitácoras y las copias de seguridad.
X			Al revisar e interrogar la ejecución de lo descrito en la caracterización del proceso auditado se evidencia una Conformidad, pues frente a los procedimientos, instructivos y registros que se le fueron solicitados estos fueron entregados y evidenciados de manera física por los auditores.
		X	En relación con el numeral 10 del Capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015, se concluye una Observación, pues si bien es cierto el auditado dentro de su proceso ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora, mediante planes de mejoramiento estos se encuentran desactualizados, por lo cual es necesario implementar acciones para satisfacer el cumplimiento de los productos y servicios a su cargo de manera correctiva o preventiva.
X			Existe una Conformidad en el entendido que una vez realizada y culminada la auditoria el auditor evidencia que existen oportunidades de mejora en relación al cumplimiento de su proceso, ejemplo de ello es: Actualizar formatos, realizar las actividades en los tiempos correspondientes, y continuar adelantando el proceso a su cargo de manera puntual y eficiente, teniendo en cuenta el alcance del mismo y sus facultades de decisión.
OPORTUNIDADES DE MEJORA			

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
Se recomienda que el auditado realice la debida actualización de documentos y formatos necesarios para la realización de su proceso de Gestión Tecnológica como lo son el normograma y los planes de mejoramiento. Así mismo, se requiere la necesidad de que se revise la propuesta de crear un Manual de usuarios, aplicativos, plataformas o implementos tecnológicos de manera específica para los temas informáticos de la Empresa, pues este proceso debería tener unos principios y objetivos claros los cuales deban ser cumplidos tanto para los clientes internos y externos de la Empresa. De igual manera es importante identificar cuales son los requisitos ergonómicos, iluminación, servicios y equipos de apoyo con los cuales no se cuenta y son necesarios para el desarrollo de las actividades dentro del proceso de Gestión Tecnológica, con el fin de encontrar soluciones con la Alta Gerencia. Falta servidor y falta de consolidación de la información, los reportes de producción de información de las copias de seguridad se deben reportar y debe quedar trazabilidad, el manual de los aplicativos y el manual de funcionamiento de estas, para que pueda ser utilizado por el personal.			
OBSTACULOS ENCONTRADOS			
N/A			
FIRMAS			
Original firmado _____ **MICHELLE MACHUCA PUENTES** **AUDITORA** _____ **DAYAN CAROLINA VILLANUEVA MUÑOZ** **AUDITORA** _____ **MARIO FERNANDO VARON PARRA** **AUDITOR EN FORMACIÓN** _____ **GANDY JAVIER MARROQUIN** **RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO**			