No Conforme (4)

HC23-13-01

Aprobado

Requisitos

- **ISO 9001: 2015: 8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio**

Procesos

- Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Pregunta:
N.A

Hallazgo:

Se detectó que el formato MAGT04.04.02.P011.F001 ENTREGA DE EQUIPOS A USUARIO FINAL, que hace parte de la información documentada del procedimiento MAGT04.04.02.P011 CONFIGURACION EQUIPOS DE COMPUTO PARA USUARIO FINAL, no fue utilizado ni controlado adecuadamente.

Esto implica un incumplimiento al procedimiento y al requisito 8.5.1 de la norma NTC-ISO 9001:2015, que exige el uso de la información documentada necesaria para asegurar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.
Incumplimiento a NTC ISO 9001:2015 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, MIPG Dimensión 3: Gestión con valores para resultados - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

Evidencia:

Evidencia formato MAGT04.04.02.P011.F001 ENTREGA DE EQUIPOS A USUARIOS FINAL entrega_de_equipo_a_usuario_final.xls

Acción (Nombre - Estado)

HC23-13-02

Aprobado

Requisitos

- **ISO 9001: 2015: 7.5.3.1 Control de la Información Documentada**
- **MIPG: 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de**

Procesos

- Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

	procesos	
	Pregunta: N.A	
	Hallazgo: De acuerdo a las soportes suminsitrados de diez (10) formato de novedades de usuarios sistemas de información, se evidencia incumplimiento al procedimiento MAGT04.03.P001 GESTIÓN DE ACCESO A USUARIOS, especificamente formato MAGT.04.04.03.P001.F005 FORMATO NOVEDADES DE USUARIOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN debido al uso desactualizado del mismo. Evidencias: Creación usuario MIRAVE - ORFEO Feb 3 - Creación de usuario SISAM Febrero 15, creación usuario activo febrero, creación usuario Mirave Marzo 2, creación usuario activo SAC Marzo 2, creación usuario ORFEO Junio 20, creación usuario ORFEO Junio 27, creación usuario ORFEO Julio 10, creación usuario ORFEO Julio 24, creación usuario ORFEO Julio 27. Incumplimiento al requisito ISO 9001:2015; Control de la información documentada 7.5.3.1, MIPG Dimensión 5. Información y comunicación - Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental; MECI: Información y Comunicación	**Evidencia:** Formato MAGT.04.04.03.P001.F005 Formato Novedades de Usuarios Sistemas de Información https://sig.cali.gov.co/uploads/staff/assets/user19442/FORMATO%20NOVED%20USUARIO.pdf
	Acción (Nombre - Estado)	
HC23-13-03 **Aprobado**	**Requisitos** • **ISO 9001: 2015: 7.1.6 Conocimientos de la Organización** • **MIPG: 1ª. Dimensión: Talento Humano - Política de Integridad** **2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación - Política de Planeación institucional**	**Procesos** • Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)
	Pregunta: N.A	
	Hallazgo:	**Evidencia:**

	No se evidencia actas de inducción específica del cargo o funciones a desarrollar, donde se especifique las principales actividades a desarrollar, socialización de los sistemas de información, herramientas y procedimientos asociados para el desarrollo de sus actividades, perdiendo la oportunidad de integrar al nuevo colaborador a la cultura organizacional y alinear sus expectativas con las del organismo, y a su vez incrementa el riesgo de errores, accidentes o insatisfacción del cliente por parte del nuevo colaborador que no ha recibido una adecuada orientación sobre su rol y sus responsabilidades. Incumplimiento a la NTC ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimientos de la organización, MIPG Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación - Política de Planeación institucional, Dimensión 1: Talento Humano -Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	
	Acción (Nombre - Estado)	
HC23-13-04 **Aprobado**	**Requisitos** • **ISO 9001: 2015: 8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio** • **MIPG: 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos**	**Procesos** • Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)
	Pregunta: N.A	
	Hallazgo: Se evidenció que el control de registro de MAGT04.04.02.P011.F002-INVENTARIO DE HARDWARE Y SOFTWARE, dispuesto por DATIC en un drive para la actualización y control de dicho inventario de todos los organismos, en el cual se evidencia que no se encontraba debidamente diligenciado dado que se identificó información desactualizada,	**Evidencia:** Control de registro de MAGT04.04.02.P011.F002-INVENTARIO DE HARDWARE Y SOFTWARE FormatoInventarioHardwareSoftwarecódigoMAGT04.04.02.P011.F002.xlsx

inconsistente y errónea sobre el personal de planta, los usuarios, las áreas y los equipos asignados, incluyendo los últimos equipos adquiridos por el Grupo de planeación, afectando la gestión de los recursos tecnológicos ya que el no contar con una información actualizada y veraz sobre el hardware y software disponible puede dificultar la planificación, el mantenimiento, la asignación y el reemplazo de los equipos informáticos. Además, se puede generar un desperdicio de recursos o una insuficiencia de los mismos para atender las necesidades del organismo.

Incumplimiento a la NTC ISO 9001:2015 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, MIPG Dimensión 3: Gestión con valores para resultados - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

Acción (Nombre - Estado)

Oportunidad de Mejora (2)

HA23-13-01

Por aprobar

Requisitos

- **ISO 9001: 2015: 9.1.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (Generalidades)**
- **MIPG: 4ª. Dimensión: Evaluación de Resultados Política de Seguimiento y evaluación de la gestión institucional**

Procesos

- Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Pregunta:
N.A

Hallazgo:

De acuerdo a la revisión del reporte de solicitud de soportes, suministrado con corte de enero al 25 de julio del 2023, se evidencia que es necesario hacer una revisión de esta fuente de información para el cálculo del indicador denominado Oportunidad en el soporte técnico TIC-MAGT04.02.P007.FT002, ya que registra inconsistencias que afectan el resultado de este, como en los casos 114166, 116827 que tienen

Evidencia:

Reporte de solicitud de soportes

Reporte-Enero a Julio-26-2023.xlsx

	una fecha de vencimiento errada de 1/01/1776 12:00:00 a. m, ahora bien, los datos reportados en el indicador difieren del identificado en esta matriz	
	Acción (Nombre - Estado)	
HA23-13-03 Por aprobar	**Requisitos** • **ISO 9001: 2015: 8.1 Planificación y Control Operacional** • **MIPG: 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos**	**Procesos** • Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)
	Pregunta: N.A	
	Hallazgo: Es importante generar acciones para controlar la información publicada en el portal web instancia salud, siguiendo la política editorial de la entidad, que impliquen verificar el contenido conforme a los requerimientos de las partes interesadas y registrar la fecha real de cierre de cada requerimiento, para medir la oportunidad de solución de forma realista. Evidencia: caso mari #114530, de fecha 13/06/2023, cerrado en el sistema como cumplido el 28/06/2023, sin embargo, al hacer la trazabilidad se identificó lo siguiente: Infancia, Adolescencia y Juventud - publicado 27/06/2023 Materno Perinatal y Primera Infancia - publicado 28/06/2023 Adultez y Vejez - publicado 28/06/2023 Programa Ampliado de Inmunizaciones -PAI- 28/06/2023 Salud mental - 31/07/2023 Promoción Social. Enfoque Diferencial - 31/07/2023 asociado al enlace de salud mental	**Evidencia:** Evidencia Solicitud publicación mari GrupoSPública-solicitudpublicaciónmari.pdf
	Acción (Nombre - Estado)	

Aspecto Relevante (3)

HC23-13-05

Aprobado

Requisitos	**Procesos**
• **ISO 9001: 2015: 7.1.4 Recursos (Ambiente para la Operación de los Procesos)**	• Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Pregunta:
N.A

Hallazgo:	**Evidencia:**
Se destaca la gestión realizada para la adquisición e instalación de un Sistema de Alimentación Interrumpida (UPS/SAI), el cual que permite proteger los equipos del centro de datos de los fallos eléctricos, como cortes, caídas, sobretensiones y picos de voltaje, los cuales podrían causar daños irreparables en los componentes electrónicos, pérdida de datos o interrupción de servicios, además, permite garantizar el funcionamiento continuo de estos equipos durante un tiempo determinado o realizar una parada segura y ordenada de los sistemas, guardar y respaldar la información importante y evitar el tiempo de inactividad. NTC ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos MIPG Dimensión 3: Gestión con valores para resultados - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	

Acción (Nombre - Estado)

HC23-13-06

Aprobado

Requisitos	**Procesos**
• **ISO 9001: 2015: 7.1.4 Recursos (Ambiente para la Operación de los Procesos)** • **MIPG: 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos**	• Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Pregunta:
N.A

Hallazgo:	**Evidencia:**
Se destaca la gestión	

	realizada para el mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de aire de precisión, el cual da soporte de refrigeración a los equipos tecnológicos hospedados en el centro de datos de la Secretaría; el cual se tiene programado en el mes de agosto se publique el proceso de contratación de este servicio, con el propósito de asegurar el funcionamiento óptimo y continuo del sistema de aire, que permite mantener la temperatura y la humedad adecuadas para el correcto desempeño de los equipos tecnológicos.	
	Acción (Nombre - Estado)	
HC23-13-07 **Aprobado**	**Requisitos** • **ISO 9001: 2015: 7.1.4 Recursos (Ambiente para la Operación de los Procesos)** • **MIPG: 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos**	**Procesos** • Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)
	Pregunta: N.A	
	Hallazgo: Se destaca la gestión realizada para la contratación del mantenimiento correctivo de la Red Municipal Integrada de la Alcaldía de Cali REMI, que abarcó los nodos de las UESA's y sede San Carlos, donde funciona el proceso de gestión documental de la Secretaría de Salud, permitiendo esto asegurar la continua comunicación y el intercambio de información entre las diferentes dependencias que hacen parate de la administración Distrital mediante fibra óptica.	**Evidencia:**
	Acción (Nombre - Estado)	
Recomendación (2)		

HA23-13-02

Por aprobar

Requisitos

- **ISO 9001: 2015: 7.5.3.1 Control de la Información Documentada**
- **MIPG: 5ª Dimensión: Información y Comunicación - Política de Gestión Documental (Política de archivos y Gestión documental)**

Procesos

- Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Pregunta:
N.A

Hallazgo:

Se recomienda verificar que el contenido de los oficios sea coherente con los documentos adjuntos, por ejemplo, que los códigos de los documentos mencionados en los oficios coincidan con los códigos de los documentos anexos, los cuales deben estar actualizados, a fin de evitar errores que puedan causar confusión por parte de los usuarios y además, facilitar la comprensión y su propósito, al presentar la información de forma clara, precisa y ordenada.

Evidencia:

Acción (Nombre - Estado)

HA23-13-04

Por aprobar

Requisitos

- **ISO 9001: 2015: 8.1 Planificación y Control Operacional**
- **MIPG: 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos**

Procesos

- Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Pregunta:
N.A

Hallazgo:

Se recomienda validar los software desarrollados por el Grupo TIC y solicitados por los Grupos de Trabajo, medir su uso, socializarlos y entregarlos al responsable con un manual de uso, asegurando la calidad y el funcionamiento adecuado de los software, evitando errores, fallas o

Evidencia:

Matriz de inventario de sistemas de información

	inconsistencias que puedan afectar su desempeño o el de los usuarios, así como también se pueda evaluar el impacto y el valor agregado de los software, al determinar si cumplen con los propósitos y las metas para las que fueron diseñados, identificando las fortalezas y las debilidades de los software, al conocer sus aspectos positivos y negativos desde la perspectiva de los usuarios.	
	Acción (Nombre - Estado)	

11 Elementos
Botero Cruz, Lina Maria @ 2023-08-16, 14:52:49