

# Asegurar la Calidad de los Servicios y Procesos TI

## 1. Auditorías / Aseguramiento de Calidad

1.1 ¿Se tienen definidos los criterios estándar para realizar el seguimiento de los procesos/actividades que son realizados por las T.I.?

- Se espera que hayan criterios suficientes para conocer el estado de T.I.; en la mayoría de las empresas se limitan a lo que diga la ISO 9001, pero lastimosamente eso y nada es lo mismo;

1.2 ¿Se realiza la evaluación objetiva de cada criterio definido para el aseguramiento de calidad?

- Se debe mirar que efectivamente se estén ejecutando auditorías periódicas y que se hagan por alguien que pueda objetivamente hacer este trabajo. (No puede ser el jefe de área)

## 2. Informes de Evaluación

2.1 ¿Se socializan los informes generados por las auditorías para su respectivo análisis/corrección?

- En algunas empresas aún cuando se hace auditoría, no se hace socialización de los resultados, y peor aún no se hace seguimiento a las NO Conformidades

2.2 ¿Se realiza el seguimiento de las NO conformidades hasta su cierre/corrección?

- De nada sirve encontrar NO conformidades si no se hace su respectivo cierre o corrección; Normalmente las NO conformidades se convierten en tareas o incluso en proyectos

# 3. Trazabilidad en los Sistemas de Información

3.1 ¿La organización posee mecanismos para asegurar la trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información?

- Registro histórico de las acciones realizadas por los usuarios sobre los sistemas de información manteniendo la trazabilidad y apoyando los procesos de auditoría

---

Revision #1

Created 21 January 2021 16:20:48 by CertMind

Updated 21 January 2021 16:25:25 by CertMind