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 periodicas 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 analisis/correción?

- 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 auditoria

---

Revision #1
Created 21 January 2021 16:20:48 by CertMind
Updated 21 January 2021 16:25:25 by CertMind