

DICTAMEN FINAL DE AUDITORÍA INFORMÁTICA  
Apexskyline  
Período Auditado: 3 de mayo al 31 de mayo de 2025  
Fecha del Dictamen: 24 de mayo de 2025

**INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento con los objetivos establecidos en el plan de auditoría interna, se llevó a cabo una revisión exhaustiva del Sistema de Incidencias implementado en la Veterinaria con el propósito de evaluar su eficacia, confiabilidad, integridad de la información registrada, y cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Esta auditoría tuvo como finalidad verificar que el sistema permita un adecuado registro, seguimiento y resolución de las incidencias relacionadas con los servicios clínicos, administrativos y operativos, así como asegurar que contribuya a la mejora continua de la atención brindada tanto a los clientes como a los pacientes.

**OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

Evaluar la seguridad de los datos, integridad, confiabilidad eficiencia del sistema y el cumplimiento de las normas vigentes.

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

La auditoría abarco lo siguiente:

* Seguridad de la información.
* Integridad y confiabilidad de los datos.
* Cumplimiento de las normativas vigentes.
* Eficiencia operativa del sistema auditado.

**METODOLOGÍA UTILIZADA**

En esta auditoria se emplearon las siguientes técnicas:

* Entrevista con responsable de área
* Encuesta

**HALLAZGOS RELEVANTES**

* No es incluyente la herramienta con personas con alguna discapacidad
* El software no es multiplataforma
* No cuenta con un método de contingencia

**CONCLUSIÓN DE LOS AUDITORES**

Auditor Erick

El software auditado tiene un buen control de incidencias y clasificación, también cuentan seguridad para proteger los datos de las personas. Sin embargo, no cuentan con algún método en caso de una mala clasificación de alguna incidencia.

Auditor Jahel

Un sistema de incidencias efectivo es fundamental para garantizar la seguridad y el bienestar de los animales y los empleados en una veterinaria. Al implementar un sistema de incidencias que incluya la definición de tipos de incidencias, reporte oportuno, clasificación y priorización, investigación y análisis, implementación de medidas correctivas, capacitación de empleados, revisión y mejora continua, mantenimiento de registros precisos y comunicación efectiva con los clientes.

Auditor Felipe

Su correcta gestión de incidencias permite minimizar los tiempos de respuesta, optimizar los recursos y mejorar la experiencia del usuario. En resumen, contar con un sistema de incidencias eficiente no es solo una herramienta de soporte, sino un componente estratégico para garantizar la excelencia en los servicios

**RECOMENDACIONES**

Auditor Erick

* Crear su software en multiplataforma para que sea accesible para todas las personas
* Contar con algún método de mala clasificación de incidencia
* Tener un control en el tiempo de respuesta
* Mantener actualizado el sistema para evitar mal funcionamiento

Auditor Jahel

* Definir los tipos de incidencias
* Establecer un proceso de reporte
* Clasificar y priorizar las incidencias
* Investigar y analizar las incidencias

Auditor Felipe

* Usar formularios simples y específicos para facilitar el reporte de errores del software.
* Establecer revisiones periódicas del sistema.
* Evaluar los tipos de incidencias más comunes.
* Adaptar a el sistema a nuevas necesidades o servicios que se incorporen.

Atentamente

Erick Javier Ramirez Cruz  
Auditor

Jahel Reséndiz Aburto  
Auditor

Felipe de Jesús Méndez Ruiz  
Auditor