



SGI

Sistema de  
Gestión Integrado

# AUDITORÍA EXTERNA AL SGI

Organismo Certificador NYCE

12 de octubre al 13 de noviembre de 2020

Del 12 de octubre al 13 de noviembre se llevó a cabo la auditoría externa a cargo de nuestro nuevo órgano certificador NYCE, la cual tuvo como alcance las 4 normas que integran nuestro SGI (ISO 9001, ISO 45001, 27001 Y 20000-1) y cuyo objetivo fue:

- Verificar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de las normas de referencia nacional e internacional.
- Evaluar la capacidad y eficacia de la organización para cumplir con los objetivos del SG y regulaciones aplicables.
- Revisar los hallazgos de la auditoría previa

Para ello se Auditaron todas las Direcciones a nivel nacional.

Con lo anterior se busca obtener la certificación en la ISO 45001 y en la LPDPPP, así como la recertificación de las normas ISO 9001, 27001, Y 20000-1.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito conforme de las normas de referencia, los procedimientos propios de la organización o la regulación aplicable.

Durante el desarrollo de la Auditoría externa nos identificaron 8 No Conformidades Mayores, y contamos con un plazo máximo de 45 días para atenderlas y así lograr obtener la certificación y/o recertificación de las 4 normas que integran actualmente nuestro SGI.

Actualmente ya se realizó en análisis de causa raíz de las mismas y se van a iniciar las actividades de los programas de trabajo correspondiente, para conocer el detalle acérquense con sus Representantes de Dirección del SGI.

Agradecemos de antemano el apoyo que nos brindan cada uno de ustedes para la atención de las actividades definidas en las que participan para lograr el cierre oportuno de las No Conformidades.

No.	Descripción de la NC	Norma	Criterio
1	Gestión de la Demanda	20k	8.4.2 Gestión de la demanda
2	Objetivos	45k	6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
3	Gestión, Evaluación y Tratamiento de Peligros y Riesgos	9k	6.1 Acciones para abordar riesgos
		27k	6.1.3 Tratamiento de riesgos de seguridad de la información
		45k	8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST
4	Mantenimiento Equipo - Físico	9k	7.1.3 Infraestructura
		27k	A.11.2.4, A.9.4.4, A.12.6.2, A.12.5.1, A.13.1.1, A.12.4.4, A.11.2.1
5	Preparación y Respuesta ante Emergencias	45k	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias
		27k	A.11.1.5 Trabajo en áreas segur
6	Eliminación Segura de Datos Personales	27k	A.18.1.4, A.8.2.3, A.11.2.
7	Análisis de riesgo y brecha a los datos personales Plan de tratamiento de riesgos	LPDPPP	Artículo 61 RLFPDPPP fracciones V y VI
8	Avisos de privacidad	LPDPPP	Trigésimo primero Lineamientos del Aviso de Privacidad.

**Observación:** Inconsistencia en el cumplimiento de un requisito que basado en la experiencia y juicio del auditor no es probable que resulte en una falla del sistema de gestión, incidente aislado o hallazgo encontrado de forma esporádica con un riesgo mínimo de incumplimiento con la norma de referencia o de impacto a los objetivos del sistema de gestión. Una observación no tiene la categoría de no conformidad; sin embargo, es un hallazgo, el cual debe ser informado al usuario para su revisión con el fin de evitar posibles no conformidades en futuras ocasiones. No Conforme / No conformidad: Incumplimiento de un requisito conforme de las normas de referencia, los procedimientos propios de la organización o la regulación aplicable.

En total el Organismo Certificador Nyce documentó 53 Observaciones, las cuales están siendo analizadas por los responsables de las áreas y/o centros de trabajo en dónde se identificaron, se están definiendo las causas raíz para determinar las acciones que eviten la recurrencia.

A continuación se identifican las Direcciones, las normas y los requisitos en que se documentaron.

DIRECCIÓN	TOTAL
Corporativo	17
Región 1	7
Región 8	6
Región 7	4
Región 6	4
Región 4	4
Región 5	4
Región 3	3
Región 9	2
Región 2	1
Corporativo y Región 9	1
Total general	53

NORMA	TOTAL
9k	13
27k	12
Todas	9
20k	8
45k	8
PDP/27k	3
Total general	53

CRITERIO DE LA NORMA	TOTAL
7.2 Competencia	12
7.3 Concientización	
Gestión de Proveedores. Todos los esquemas	5
9.1 Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación Ref. Todos los esquemas	5
7.5 Información documentada	3
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	3
8.7.2 Gestión de continuidad del servicio	3
9.2 Auditoría Interna	3
8.1 Planificación y control operacional	2
8.3.3 Nivel de Servicio 7.5 Información Documentada	1
A.6.1.4 Contacto con grupos de especial interés	1
A.6.1.2 Segregación de tareas	1
8.7.1 Gestión de disponibilidad del servicio	1
A.8.3.1 Gestión de Medios Removibles	1
8.3.2 Relación con el Negocio	1
A.17.1.3 Verificación, revisión y evaluación de la continuidad de la seguridad de la información	1
A.18.1.4 Privacidad y protección de información de identificación personal	1

CRITERIO DE LA NORMA	TOTAL
8.2.1 Comunicación con el cliente	1
A.6.1.3 Contacto con autoridades	1
4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1
A.8.2.2 Etiquetado de la información	1
8.2.6 Gestión de la configuración 7.5 Información Documentada	1
6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	1
A.11.2.5 Retiro de activos	1
A.12.1.3 Respaldos de la información	1
9.1.2 Satisfacción del cliente	1
Total general	53

- Durante el mes de enero de 2021 nos visitara nuevamente el Organismo Certificador NYCE con el objetivo de validar la correcta atención de las NC detectadas.
- La revisión del cumplimiento se llevará a cabo en 20 centros de trabajo (2 por cada región y 2 corporativos), que fueron definidos como muestra.
- Previo a la siguiente visita anual por parte del órgano certificador, se deberán replicar las acciones correctivas en la totalidad de los centros de trabajo de Telcel a fin de evitar la recurrencia de las No Conformidades.



Agradecemos a todos los que participaron en esta revisión y a cada colaborador de Telcel por los resultados obtenidos.

Sigamos trabajando en la mejora del Sistema de Gestión Integrado y apoyemos en la próxima auditoría.

**¡ G R A C I A S !**