**N-5**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

**Validar que las solicitudes cuenten con información completa**

| **N°** | **ID Solicitud** | **Tipo** | **Fecha Solicitud** | **Solicitante** | **Estado** | **Información Completa** | **Procesada conforme a política** | **Observaciones** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | COMP-001 | Compra de insumo | 02/07/20XX | Juan Pérez | Cerrada | Sí (todos los campos) | Sí | - |
| 2 | COMP-015 | Compra de equipo | 05/07/20XX | Maria López | En curso | Faltan cotizaciones | No (falta aprobación de Jefe) | Falta autorización Gerencia de Compras |
| 3 | TI-098 | Soporte TI | 10/07/20XX | Carlos Gómez | Cerrada | Sí | Sí | - |
| 4 | CLI-250 | Servicio al cliente | 25/07/20XX | Pedro Sánchez | Cerrada | No (formato incompleto) | No (procesada fuera de plazo) | Datos de contacto incompletos |
| 5 | COMP-027 | Compra de insumo | 29/07/20XX | Carla Ruiz | Pendiente | Sí | En revisión | Se retrasa por falta de inventario |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

### Hallazgos (Findings)

1. **Inconsistencia en la documentación de solicitudes de compras**
   * De las 10 solicitudes de compras revisadas, 3 presentaron ausencia de la aprobación de Gerencia de Compras.
   * Efecto: Riesgo de compras no autorizadas o inconsistentes con el presupuesto.
   * Causa posible: Falta de concientización o capacitación del personal sobre la Matriz de Aprobaciones.
2. **Incompletitud en la información de contacto del solicitante**
   * 2 solicitudes no incluían teléfono ni correo electrónico, dificultando la comunicación.
   * Efecto: Tiempos de respuesta más largos debido a falta de datos.
   * Causa posible: El sistema no bloquea la creación de solicitud si faltan esos campos.
3. **Retrasos en la resolución de solicitudes de soporte TI**
   * 2 de 10 solicitudes de TI se resolvieron fuera del plazo máximo de 48 horas indicado en la política.
   * Efecto: Posible insatisfacción del usuario final y afectación en los SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio).
   * Causa posible: Sobrecarga de trabajo en el equipo de soporte.

### Conclusiones

* Existe una política formal y actualizada para la gestión de solicitudes, sin embargo, **no siempre se cumple** al 100%.
* La mayoría de solicitudes (75%) cumple con la información mínima. El 25% restante presentó vacíos o faltantes.
* El principal hallazgo radica en la **falta de aprobación formal** en solicitudes de compras y la **incompletitud** de datos de contacto en ciertas solicitudes.
* A nivel de tiempos, se detectaron **retrasos** en la resolución de solicitudes de soporte TI.

### Recomendaciones

1. **Fortalecer el control de aprobaciones**
   * Implementar en el sistema una validación que no permita avanzar la solicitud sin la firma digital o la aprobación de la Gerencia, según corresponda.
   * Realizar capacitaciones al personal sobre la Matriz de Aprobaciones.
2. **Asegurar la obligatoriedad de la información de contacto**
   * Configurar campos obligatorios en el sistema (correo, teléfono) para evitar que la solicitud se registre incompleta.
   * Proporcionar instructivos claros a los usuarios sobre cómo llenar los campos obligatorios.
3. **Refuerzo en la gestión de tiempos**
   * Reforzar el seguimiento de los tickets a través de alertas automáticas que notifiquen al responsable cuando el plazo esté próximo a vencerse.
   * Monitorear mensualmente los tiempos de resolución y retroalimentar a los equipos para mejorar la eficiencia.

### Evidencia Adjunta

* **Anexo 1**: Copia de las 30 solicitudes revisadas (o capturas de pantalla del sistema).
* **Anexo 2**: Entrevistas realizadas a los responsables del proceso.
* **Anexo 3**: Políticas y procedimientos internos de gestión de solicitudes.
* **Anexo 4**: Reportes de tiempos de respuesta extraídos del sistema.

**Firma**

**Auditor Interno**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fecha**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_