

INFORME DE AUDITORÍA												
Numero de Auditoría:			2018-CA-16 - GESTIÓN DE COMUNICACIONES									
Reunión de Apertura								Reunion de Cierre				
Día	15	Mes	5	2018	Hasta	DDMMAAAA	Día	15	Mes	6	Año	2018
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): ANDRÉS FELIPE GUEVARA RINCÓN												
EQUIPO AUDITOR: AUDITOR LIDER: LILIANA PARRA ROJAS AUDITOR CALIDAD: AURA ROSA GÓMEZ												
OBJETIVO DE AUDITORÍA: Evaluar la implementación y mantenimiento eficaz de los sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental, así como el cumplimiento de los requisitos propios del proceso de Gestión de Comunicaciones y de las normas NTC ISO 9001: 2015 y NTC ISO 14001: 2015												
ALCANCE DE AUDITORÍA: El proceso de Gestión de Comunicaciones en el período comprendido entre el 1° de septiembre de 2017 al 31 de mayo de 2018												
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y los documentos internos como los Manuales, Procedimientos, Instructivos, Registros y demás documentos establecidos.												
RESUMEN GENERAL												
RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES: El proceso de Gestión de Comunicaciones ha venido trabajando en la identificación de riesgos y controles con el apoyo de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, sin embargo no se evidencia la identificación de riesgos específicos de imagen, lo cual podría impedir el tratamiento adecuado y el análisis de probabilidad e impacto o consecuencias para la entidad.												
PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS E INDICADORES: Verificados los indicadores correspondientes al proceso de Gestión de Comunicaciones, se observa que el seguimiento a 2017 se encuentra en el anterior aplicativo del SIG. Para los indicadores de 2018 se evidencia el seguimiento con corte a 31 de marzo en archivo excel, sin embargo no se puede identificar en el nuevo aplicativo del SIG, debido a que este se encuentra en ambiente de prueba.												
FORTALEZAS: El Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015 se encuentra articulado con el sistema de gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 en el MEN, lo cual permite controlar requisitos comunes y ayuda a la eficiencia de la administración del sistema.												
Las estrategias comunicacionales se realizan pensando en la satisfacción de los clientes, teniendo en cuenta el tema de transparencia y enfoque al ciudadano. Se verificó el Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual fue divulgado. Dentro de su contenido se evidencia la Política de Comunicaciones orientada al cliente.												
El proceso Gestión de Comunicaciones ha participado de manera activa en las estrategias de divulgación de la política.												

CONCLUSIONES: El Proceso de Gestión de Comunicaciones cumple con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 e NTC ISO 14001:2015 y las establecidas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión del MEN.

Los servidores a cargo del proceso de Gestión de Comunicaciones conocen y aplican la política del Sistema de Gestión de Calidad y los programas ambientales, los cuales apoyan directamente con las campañas de divulgación en los medios internos de comunicación disponibles para tal fin.

RECOMENDACIONES:

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OM		
	X	6.1 ISO 9001:2015	De acuerdo a la metodología de riesgos del DAFP (dentro de las clases de riesgos), en el proceso de Gestión de Comunicaciones no se evidencia la identificación específica y gestión de riesgos de imagen, lo cual podría impedir el tratamiento adecuado y el análisis de probabilidad e impacto o consecuencias para la entidad.
	X	8.1 ISO 14001:2015	En la revisión sobre el cumplimiento del plan de gestión ambiental (gestión integral de residuos), a través de registro fotográfico, en una caneca de puesto de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se evidenciaron residuos mal clasificados, lo que podría generar consecuencias en la disposición final de los mismos.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: LILIANA PARRA ROJAS

JEFE DE CONTROL INTERNO: MARÍA HELENA ORDÓÑEZ BURBANO