

		<b>INFORME DE AUDITORÍAS</b>				<b>Código: EAD-FT-07</b> <b>Versión: 04</b> Rige a partir de su publicación en el SIG					
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>											
<b>Proceso:</b>				<b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES (ÁREA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES)</b>							
<b>Numero de Auditoria:</b>				2020-C-13							
<b>Reunión de Apertura</b>						<b>Reunión de Cierre</b>					
Día	08	Mes	06	Año	2020	Día	21	Mes	08	Año	2020
<b>LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):</b> Olga Lucia Perez Garcia-Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones											
<b>EQUIPO AUDITOR</b> <b>AUDITOR DE APOYO:</b> Fernando Esquivel <b>AUDITOR LIDER:</b> William Hernández											
<b>OBJETIVO DE AUDITORÍA:</b> Evaluar la implementación y mantenimiento eficaz de los requisitos a auditar del modelo referencial ISO 9001:2015 dentro de la Oficina Asesora de Comunicaciones así como de los requisitos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional y requisitos legales.											
<b>ALCANCE DE AUDITORÍA:</b> Comprobar que el SGC implementado cumple con los requisitos de norma NTC ISO 9001:2015. Numerales 7.4 y 8.2.1 en la Oficina Asesora de Comunicaciones.											
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b> Información documentada del SGC, Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, Requisitos 7.4 Comunicación y 8.2.1 Comunicación con el Cliente.											

<b>RESUMEN GENERAL</b>											
<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se cuenta con el Plan estratégico de Comunicaciones 2019-2022 donde se establece la estrategia referente a las comunicaciones del Ministerio.</li> <li>✓ De la misma manera se tienen identificados los públicos objetivos a nivel interno y externo, con los productos (Canales) de comunicación.</li> <li>✓ Es evidente el equipo interdisciplinario que demuestra apropiación sobre los temas que tienen a cargo y el cumplimiento de las funciones de esta dependencia.</li> </ul>											
<b>RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:</b> NA											
<b>PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:</b> NA											
<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN</b> NA											
<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b> NA											
<b>CONCLUSIONES</b> Como resultados de este ejercicio de auditoría se evidencia cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 evaluados:											

7.4 Comunicaciones. Es identificable que se establecen comunicaciones internas y externas, sin embargo se tiene identificado y documentado de manera clara la comunicación en un solo sentido (Desde el Ministerio hacia los grupos de Interés)

Se evidencia que la entidad determina a quien comunicar, cuando comunicar, como comunicar y a nivel interno quien desarrolla o lidera estas comunicaciones. Hay participación de las diferentes dependencias para establecer el qué comunicar sin que se vea claramente definido dentro del Plan Estratégico de Comunicaciones.

8.2.1 Dentro de las funciones que desarrolla la Oficina, se evidencia que en su interrelación con los clientes se proporciona información relativa a los productos y servicios. (Evidencias asociadas a consultas a través de mecanismos de comunicación definidos como redes sociales.) Así mismo que se resuelven por estos medios consultas o pedidos, y cuando es necesario se relaciona otros canales de comunicación oficiales con las dependencias que sean pertinentes según la solicitud.

Se mantiene información documentada de las actividades desarrolladas, como los concejos de redacción (Actas), comunicación interna para el establecimiento de temas a comunicar, evidencias de publicaciones en redes sociales y requisitos establecidos para este tipo de comunicaciones.

**RECOMENDACIONES:**

1. Definir dentro del plan de comunicación con apoyo de las dependencias encargadas de la administración del Sistema de Gestión de Calidad temas específicos relacionados con el SGC, como políticas, objetivos y otra información necesaria para la toma de conciencia y de interés para los stakeholders.
2. Complementando la recomendación anterior, definir las frecuencias para este tipo de divulgación.
3. Contemplar la documentación del flujo de comunicación de partes interesadas hacia el Ministerio de Educación Nacional y los canales establecidos para ello ya que se evidenció únicamente la comunicación unidireccional.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		NA	

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES			
Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OB		
		NA	

**LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:** William Hernández

**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:**