

		INFORME DE AUDITORÍAS				Código: EAD-FT-07 Versión: 05 Rige a partir de su publicación en el SIG					
INFORME DE AUDITORÍA											
Proceso:				Gestión de Comunicaciones							
Numero de Auditoria:				2022-MR-01							
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	15	Mes	06	Año	2022	Día	03	Mes	08	Año	2022
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Olga Lucia Pérez/ Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones											
EQUIPO AUDITOR: Gustavo Adolfo Ortegón- Auditor Líder, Carolin Stephany Muñoz Ardila - Auditor											
OBJETIVO DE AUDITORÍA: Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO9001:2015, ISO14001:2015 e ISO27001, Decreto 1072 de 2015 Resolución 312 de 2019; PE 1000. Información documentada del Ministerio de Educación Nacional.											
ALCANCE DE AUDITORÍA: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001; Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, Sistema de Seguridad de la Información ISO 27001; NORMA PE:1000; Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 en las instalaciones del MEN calle 43 No. 57-14											
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Norma ISO9001:2015, ISO14001:2015 e ISO27001 Decreto 1072 de 2015 Resolución 312 de 2019; PE 1000. Información documentada del Ministerio de Educación Nacional											

RESUMEN GENERAL											
FORTALEZAS <ol style="list-style-type: none"> 1. Se evidencia que la entidad establece mecanismos de comunicación desde la alta dirección y mandos hasta los niveles inferiores, se caracteriza por transmitir pautas para la realización del trabajo y criterios que se toman para su valoración de forma clara y estructurada. 2. Se evidencia que la entidad tiene establecidas las estrategias corporativas en diversos ámbitos y las directrices a seguir en las comunicaciones internas y externas. Por otra parte, se evidencia que los medios disponibles son diversos y novedosos para la naturaleza de las actividades. 3. La organización cuenta con los criterios establecidos, claros y específicos para las comunicaciones internas y externas y se gestionan de forma eficiente y eficaz. 4. La entidad dispone de mecanismos para la detección de la no conformidad y establecer planes de acción para la toma de decisiones y mejora continua del proceso alineado con el SIG. 											
RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES: No se identificaron riesgos adicionales de los que ya tienen identificados al proceso.											
PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES: Programas y/o planes de los modelos referenciales del SIG (Sistema de Gestión de Calidad - SGC, Sistema de Gestión Ambiental - SGA, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI).											

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN:

La entidad establece diferentes mecanismos de seguimiento y autoevaluación a los procesos como indicadores, PQRS, revisión por la dirección y auditorías internas, para verificar la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción de las partes interesadas, desempeño y eficacia del sistema de gestión, implementación de lo planificado, eficacia de las acciones para abordar riesgos e identificar oportunidades de mejor al proceso.

PARTICIPACION CIUDADANA:

El relacionamiento y las acciones de divulgación y de sensibilización, con el fin de promover la transparencia de la gestión institucional y el posicionamiento del Ministerio con los diferentes grupos de interés a través de los mecanismos de comunicación establecidas como redes sociales y pagina web.

CONCLUSIONES:

Desde la planificación del SIG y de los procesos de la entidad, se define el modo para llevar a cabo las actividades y así poder cumplir, los requisitos pertinentes a las partes interesadas, los requisitos relativos a los productos y servicios, los objetivos con base a las políticas, y los requisitos propios del SIG, aplicando el modelo de desempeño del ciclo PHVA o modelo Deming no solo desde el plano individual de sus procesos sino desde el enfoque global.

Adicionalmente se puede evidenciar como modelo impulsor del funcionamiento de la planificación de los procesos de la entidad, el enfoque del pensamiento basado en riesgos para prevenir los efectos negativos de la incertidumbre y aprovechando las oportunidades que pueden presentarse.

Recomendaciones:

1. Se recomienda notificar en el procedimiento las condiciones de la implementación de las evidencias, ya que no especifica en que circunstancia aplica cada registro estipulado en el procedimiento, ya que en el ítem 3 del procedimiento código CM-PR-08 Vs. 05 de "Gestión de Contenidos y Evaluación de los Medios Internos", describe el paso a paso de las actividades a desarrollar y los registros como evidencia del cumplimiento de cada paso, sin embargo, la entidad no asegura la implementación total de estos registros según lo establecido en el procedimiento. Como, por ejemplo:

RECIBIR O IDENTIFICAR UNA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA: en la descripción de la actividad la evidencia del cumplimiento es:

- a. Correo electrónico
- b. Acta de reunión
- c. Plataformas de Mensajería instantánea

Sin embargo, la entidad solo tiene como evidencia el correo electrónico

ESTABLECER VIABILIDAD DE LA SOLICITUD: en la descripción de la actividad la evidencia del cumplimiento es:

- d. Correo electrónico
- e. Plataformas de mensajería instantánea

Sin embargo, la entidad solo tiene como evidencia el correo electrónico

APROBACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O PIEZAS COMUNICACIONALES: en la descripción de la actividad la evidencia del cumplimiento es:

- f. Correo Electrónico
- g. Formato CM-FT-04 Autorizaciones de productos comunicacionales por Mensajería Instantánea

Sin embargo, la entidad solo tiene como evidencia el correo electrónico

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		No aplica	No aplica

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Gustavo Adolfo Ortegón Molano

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano