

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 1 de 5		

FECHA DEL INFORME:	03/05/2019	PROCESO AUDITADO:	Gestión de Comunicación Externa
LIDER DEL PROCESO:	Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones	AUDITADOS:	Alvaro Mauricio González - Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones Juliana Casas - Contratista Camila Beltrán - Técnico Administrativo
AUDITOR LÍDER:	Adriana Aranguren	EQUIPO AUDITOR:	Adriana Aranguren
LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:	Sede Principal Oficina Asesora de Comunicaciones. Piso 3. 25/04//2019	CRITERIOS AUDITORÍA: DE	Norma Técnica ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Planes de mejoramiento. Normatividad aplicable.

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Gestión de Comunicación Externa, identificando oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas a lo largo del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y las siguientes guías:

- Gestión de prensa
- Divulgación de mensajes institucionales en redes sociales

Se auditaron procedimientos transversales del Sistema de Gestión de Calidad, en lo aplicable al proceso.

3. FORTALEZAS

Se resalta la buena disposición de los auditados para la atención y el desarrollo del ejercicio de auditoría. Así mismo, se destaca el monitoreo de medios de la entidad de manera integral, considerando los diferentes canales, incluyendo las redes sociales.

4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos		Se recomienda incluir en la caracterización, como otra entrada del proceso, los lineamientos del Gobierno Nacional en materia de imagen y comunicación institucional. Así mismo, es importante reforzar los conocimientos de todos los participantes del proceso sobre los conceptos y los elementos de la

Código: F94	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 2 de 5		

		caracterización del proceso.
Norma ISO 9001:2015 5.1.2. Enfoque al cliente 9.1.2. Satisfacción del cliente		Es importante que todos los participantes del proceso conozcan los resultados de las evaluaciones de la percepción de clientes (encuesta 360°) y que se presente evidencia de que dicha información fue analizada y evaluada al interior del proceso.
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Se recomienda revisar la identificación de riesgos y causas, evitando que las causas sean redactadas como debilidad de controles (ejemplo CA230) y dar prioridad a la identificación y ejecución de controles preventivos y no reactivos (como en el caso del control C41, asociado a la causa CA502).
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades Circular Externa 041 de 2007, Superintendencia Financiera de Colombia.	No se puede evidenciar la ejecución del control C11 Contingencia; asociado a la causa CA230, del riesgo R102-Uso indebido de la imagen y el buen nombre de la entidad; dado que no se aplica el Manual de Gestión de la Comunicación en situaciones de crisis (documento publicado en la Intranet de la Entidad), incumpliendo los requisitos del numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades, de la Norma ISO 9001:2015; así como del control de riesgos operativos, establecido por la Superintendencia Financiera.	
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Se recomienda actualizar la identificación de oportunidades del proceso, así como el seguimiento de las acciones planeadas y ejecutadas para abordarlas, en el formato establecido para tal fin (F405).
Norma ISO 9001:2015 7.4. Comunicación Circular No.01 de 22 de Marzo de 2019, de Presidencia de la República sobre el Manejo y uso de redes sociales		Se recomienda tener en cuenta los nuevos lineamientos del Gobierno Nacional, como la Circular No.01 del 22 de Marzo de 2019 para actualizar la estrategia de manejo y uso de redes sociales de la Entidad, así como desarrollar nuevas actividades de difusión sobre el correcto uso de las redes sociales, dirigidos a los servidores públicos del ICETEX. En

Código: F94	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 3 de 5		

		<p>general, es importante mantener actualizada la identificación de la normatividad y de los lineamientos del gobierno nacional aplicables al proceso, lo cual se debe reflejar en el normograma; así como tomar acciones para su implementación, incluyendo la revisión y actualización de la documentación del proceso que se vea afectada.</p>
<p>Norma ISO 9001:2015 7.5. Información documentada 7.5.2.Creación y actualización 7.5.3.Control de la información documentada</p>	<p>Se encuentran desactualizados los siguientes documentos: Manual de Gestión de Comunicaciones en situaciones de crisis (Abril de 2010) y Manual de identidad corporativa para uso web (M-08, Versión 1.0 del 22-05-2012); lo cual genera incumplimiento del numeral 7.5.3. Control de la información documentada, de la Norma ISO 9001:2015. El Manual de crisis no se encuentra controlado dentro de la documentación del SGC, lo cual incumple los requisitos del numeral 7.5.2. Creación y actualización.</p>	
<p>Norma ISO 9001:2015 7.5.3.1.a.Control de la información documentada</p>	<p>Se mantiene la no conformidad detectada en auditoría interna de 2018: "Se evidencia que el registro de hoja de vida del indicador de Boletines de prensa para el 2018, no se cuenta con la información de análisis de datos del primer trimestre de 2018. En el indicador de Mensajes en redes sociales: No se evidencia registro de análisis de datos del indicador de gestión durante el periodo de septiembre a diciembre de 2017, generando incumplimiento del requisito 7.5.3.1a referente al uso de los registros".</p>	
<p>Norma ISO 9001:2015 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.3. Análisis y evaluación</p>	<p>Se detecta incumplimiento de los requisitos del numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación y el 9.1.3. de la Norma ISO 9001:2015, porque no se presenta plan de mejoramiento frente al incumplimiento en la meta del indicador de "Mensajes en redes sociales" del mes de octubre de 2018 y no se evidencia que "Publicación Free-Press en medios de comunicación", esté siendo utilizado como instrumento de seguimiento y</p>	

Código: F94	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 4 de 5		

	<p>medición, que permita asegurar resultados válidos del proceso.</p> <p>Aunque se evidencia hoja de vida de dos nuevos indicadores del proceso para el 2019 y su seguimiento (“Campañas de comunicación interna” y “Notas y comunicados”), éstos no corresponden con los referenciados en la caracterización del proceso, cambio que fue solicitado a la Oficina Asesora de Planeación el mismo día de la auditoría .</p>	
<p>Norma ISO 9001:2015 10. Mejora 10.2. No conformidad y acción correctiva 10.3. Mejora continua</p>	<p>Se presenta incumplimiento del requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva de la Norma ISO 9001:2015; dado que no se implementaron oportunamente todas las acciones necesarias frente a la no conformidad detectada en la auditoría interna de calidad de 2018, para corregirla y para eliminar las causas de la misma.</p>	

5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso presenta cuatro “no conformidades” con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados; así mismo se mantiene la no conformidad detectada en la auditoría interna de calidad de 2018; dado que al realizar el seguimiento del plan de mejoramiento definido, no se logró evidenciar el cumplimiento y eficacia de todas las acciones definidas (Ver Formato F86 anexo). Se recomienda replantear las mismas.

Todas las no conformidades deben ser analizadas y se deben definir acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento respectivo.

Así mismo, se detectaron en la auditoría, cinco oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar “no conformidades” en el futuro.

6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.

Código: F94	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 5 de 5		