

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría de SGC
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2024-12-16
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2024-12-03
<b>Lugar</b>	Virtual a través de teams

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Andres Mauricio Luque Ayala - JEFE DE OAC

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Diego Fernando Rodriguez Camacho - PROFESIONAL OAC

Juan Camilo Garnica Trujillo - PROFESIONAL OAC

**Colaboradores adicionales**

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Elda Yolanda Castellanos Monroy - PROFESIONAL OAP

<b>ÁREAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</li> </ul>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Comunicación Organizacional</li> </ul>
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Gestión de Comunicaciones Organizacional identificando oportunidades de mejora.
<b>ALCANCE</b>	<p>Auditar la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas, con base en el ciclo PHVA y los siguientes documentos y procedimientos:</p> <p>Diseño y diagramación de piezas de comunicación</p> <p>Generación comunicaciones interna</p> <p>Vigencia años 2023 y I semestre de 2024</p>
<b>CRITERIOS</b>	<p>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX.</p> <p>Planes de mejoramiento y acciones de mejora.</p> <p>Normatividad aplicable.</p>
<b>ETIQUETA</b>	<a href="#">Información Pública</a>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda actualizar la identificación de riesgos teniendo en cuenta las cuestiones establecidas en la matriz DOFA y las partes interesadas definidas en el análisis del contexto. Evidencia: En los riesgos del proceso no se identifica los relacionados con el contexto.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 5.1.1. Generalidades (liderazgo y compromiso)</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda documentar los Comités de mejoramiento realizados teniendo en cuenta "Guía comités de mejoramiento" (G11). Evidencia: Se evidencia el seguimiento a metas y establecimiento de acciones no se documentan las acciones a los análisis y planes para documentar la estrategia	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos</li> </ul> </li> </ul>	No Conforme	Se presenta No Conformidad del requisito 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos de la norma ISO 9001: 2015, evidenciando incumplimiento asistencia de las capacitaciones Evidencia: no se evidencia el seguimiento y participación de los contratistas en capacitaciones de SST.	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 7.4. Comunicación</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda complementar la matriz de comunicaciones incluyendo la información "que se comunica" por las diferentes áreas de la entidad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 7.5.3. Control de la información documentada</li> </ul> </li> </ul>	No Conforme	Se presenta No Conformidad del requisito 7.5.3. Control de la Información documentada de la norma ISO 9001: 2015, evidenciando incumplimiento en la conservación y disposición de la información del proceso. Evidencia; no se evidencia que la información relacionada con la evaluación de los proveedores (F319) se encuentre disponible en el OneDrive que dispone la entidad para la conservación y disposición de la información del proceso	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 9.1.3. Análisis y evaluación</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda establecer la acción de mejora frente al resultado del indicador operativo del proceso	

<b>Firmas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Auditor</b>	Elda Yolanda Castellanos Monroy	PROFESIONAL OAP	2024-12-19 08:32:50
<b>Aprobador</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-12-19 09:40:28
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-12-19 09:40:28