



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO: COMUNICACIONES

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR: (Registrar el nombre de cada uno de los auditores identificando si es auditor líder o auditor acompañante)	Julián Roberto Acevedo Rey - (Auditor Líder) Dalys Yajaira Polanco Romero - (Auditora Acompañante)
LUGAR Y FECHA AUDITORIA: (Registrar la dirección de la sede y fecha en que se realizó la auditoría)	Carrera 5 # 15-80 Torrea A - Piso 21 14 de junio de 2024
FECHA DEL INFORME: (Registrar la fecha de elaboración del informe)	17 de junio de 2024



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. **PROCESO AUDITADO:** Comunicaciones.

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES

Claudia Patricia Acosta Paternina, cpacosta@procuraduria.gov.co,
Carlos Alberto García Neira, cgarcian@procuraduria.gov.co.

1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: (Complementar los siguientes textos)

1.3.1 Confirmar que el proceso “Comunicaciones” cumple con los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 aplicables y demás requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

1.3.2 Confirmar que el proceso “Comunicaciones” ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas.

1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Proceso “Comunicaciones”

1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

NTC ISO 9001:2015 (requisitos aplicables) y la documentación del sistema de gestión de la calidad definida para el proceso “Comunicaciones”.

2. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Alto: porque el objetivo de la auditoria fue alcanzado totalmente. La auditoría se cumplió en su totalidad ya que el equipo auditor pudo verificar que el proceso cumple con las disposiciones definidas en la NTC ISO 9001 versión 2015 sobre todo en las disposiciones de los requisitos del numeral 7.4, los legales y los reglamentarios. Así mismo se pudo confirmar que el proceso ha implementado y mantiene de manera eficaz las disposiciones planificadas.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

3. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Alto: porque el alcance de la auditoria fue verificado totalmente. Se verifico la conformidad desde el diseño de la política y plan de comunicaciones, la ejecución del plan de comunicaciones incluyendo el asesoramiento a la Señora Procuradora en la difusión de la imagen institucional y finalmente verificando el comportamiento de la presencia institucional en los diferentes medios de comunicación, incluyendo el seguimiento y las acciones requeridas a los planes y políticas.

4. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Alto: porque los criterios de la auditoria fueron revisados totalmente a través de los requisitos normativos (NTC ISO 9001 versión 2015) y en los diferentes documentos del proceso y especialmente lo definido en la Caracterización: CM-C-01 Caracterización proceso Comunicaciones. Manual de Imagen Institucional CM-M-01, procedimientos: CM-P-02 - Gestión de contenidos en medios digitales, CM-P-04 - Elaboración de información noticiosa, CM-P-08 - Procedimiento diseño y emisión de mensajes gráficos y audiovisuales de carácter institucional, CM-P-07 - Apoyo para la realización de eventos especiales a nivel institucional, CM-P-06 - Seguimiento de información periodística emitida por los medios de comunicación, CM-P-10 - Gestión de transmisiones en los canales institucionales, CM-P-11 - Publicación de información o documentos públicos en el portal web. Así mismo las guías: CM-G-04 - Guía estratégica de comunicaciones, CM-G-03 - Guía uso aplicativo WhatsApp, CM-G-02 - Guía lineamiento entrega soporte boletines, CM-G-01 - Guía redacción, Instructivos: CM-I-02 - Instructivo actualización de contenidos de la intranet y CM-I-01 - Gestión documental en SIGDEA para boletines de prensa y los 13 formatos y sus respectivos registros generados.

5. CUALQUIER OPINIÓN DIVERGENTE NO RESUELTA ENTRE EL EQUIPO DE AUDITORÍA Y EL AUDITADO

No aplica.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

6. FORTALEZAS

6.1 La participación de los gestores en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de Calidad ha permitido que el proceso de Comunicaciones interactúe de manera acertada con el cumplimiento de las herramientas de seguimiento y medición dispuestas como son los riesgos y los indicadores. Eso ha permitido también dar cumplimiento a las disposiciones internas de la Oficina de Prensa y utilizar el Sistema como una verdadera herramienta de fortalecimiento institucional. (NTC ISO 9001 versión 2015 numeral 5.2.2)

6.2 Alineado a la anterior fortaleza, la gestión de los riesgos que se hace al interior del equipo y específicamente en el fortalecimiento de los controles hace que el proceso opere de forma dinámica y proactiva no solo de cara a las disposiciones del Sistema sino a las necesidades de la Entidad. (NTC ISO 9001 versión 2015 numeral 6.1.1)

6.3 Los resultados de la Oficina de Prensa en lo relacionado con el asesoramiento que realiza la Dra. Rosanna Payares y todo el equipo a través de reportes diarios con noticias de interés a la Sra. Procuradora, ha demostrado un trabajo continuo de 24/7 que fortalece la imagen institucional de manera pública y eficaz. (NTC ISO 9001 versión 2015 numeral 7.4)

6.4 El uso de los instrumentos y herramientas que proporciona la PGN como Office 365 (One Drive) permite que el proceso de Comunicaciones opere de manera continua y de forma ininterrumpida lo que ha exigido internamente definir controles para la correcta administración de la información documentada que manejan como lo son los boletines de prensa cargados y conservados en SIGDEA. (NTC ISO 9001 versión 2015 numeral 7.5.2).

7. NO CONFORMIDADES

No se consideró ningún hallazgo como NO CONFORMIDAD, toda vez que la presentación de evidencias cumplió con la evaluación frente a los criterios definidos.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

8.1 Es necesario incrementar y fortalecer los controles que realiza el Proceso de Comunicaciones para asegurarse que los aspectos gráficos relacionados con el uso de la marca Institucional de la PGN son correctos y mantienen una sola unidad de imagen como lo define el Manual de Imagen Institucional CM-M-1. (NTC ISO 9001 versión 2015 numeral 7.4)



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	3
Fecha	17/05/2024
Código	MC-F-19

8.2 A pesar de que se presentaron los resultados del tercer cuatrimestre de 2023 y primero de 2024 y son conformes en cuanto al cumplimiento de la meta en el tema de indicadores es importante realizar todos los ajustes que permitan contar con nuevos indicadores que midan la amplia gestión y cumplimiento que hace el proceso. (NTC ISO 9001 versión 2015 numeral 9.1.1)

Firmas Equipo Auditor:

JULIÁN ROBERTO ACEVEDO REY	DALYS YAJAIRA POLANCO ROMERO	N/A
		N/A
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor observador

Firmas Líderes / Responsables del Proceso

Rosanna Cecilia Payares Altamiranda