



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

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

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO DE COMUNICACIONES

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:	Poliana Maya Llano (Auditora Líder) y Fanny Echenique Sotomayor (Auditora Acompañante)
LUGAR Y FECHA AUDITORIA:	PGN-Torre A piso 21. Oficina de Prensa, Junio 17 de 2025
FECHA DEL INFORME:	15 de Julio de 2025



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.

Sonia Clarena Orjuela Parra
Claudia Patricia Acosta Paternina
Carlos Alberto García Neira
Sandra Elizabeth Gracia Socha.

1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

1.3.1 Confirmar que el Proceso de 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 de comunicaciones ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas.

1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Proceso de Comunicaciones

1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

NTC ISO 9001:2015 (requisitos aplicables 5.2.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.4, 7.5.1, 9.1.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2 y 10.3) y la documentación del sistema de gestión de la calidad definida para el proceso de Comunicaciones.

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

El objetivo a la auditoría del Proceso de Comunicaciones cumple en un nivel Alto, se logró confirmar que el proceso cumple con los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 aplicables y demás requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables y se implementan eficazmente las disposiciones planificadas.

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

El grado de cumplimiento del alcance de la auditoría es Alto en virtud que se cumplió en su totalidad; permitiendo evidenciar la definición, implementación y actualización de la planeación estratégica del proceso de comunicaciones.

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

El grado de cumplimiento de los criterios de auditoría es Alto en virtud que se verificaron en su totalidad los requisitos identificados que aplicaban al proceso de conformidad con la norma NTC ISO 9001 versión 2015, los documentos vigentes y registrados del proceso en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.

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

No se presentaron.

6. FORTALEZAS

- Los funcionarios que adelantaron la auditoría demuestran un amplio conocimiento y experticia en los componentes del Sistema de Gestión de calidad.
- Se destaca la oportunidad en la entrega y disponibilidad de la información requerida para el desarrollo de la auditoría.
- El proceso realiza un adecuado seguimiento y medición de sus indicadores, y se contribuye a su mejoramiento para que los resultados de la gestión y el desempeño del proceso sean satisfactorios.

7. NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Durante la ejecución de la auditoría se encontraron las siguientes oportunidades de mejora:

**FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA****PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO**

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

1. Se debe actualizar, ajustar y verificar la debida publicación del normograma en la página de sistema de gestión de calidad de la PGN; puesto que algunas normas reflejadas en los procedimientos, no se encuentran contempladas en este documento. Así mismo, el instructivo "GESTIÓN DOCUMENTAL EN SIGDEA PARA BOLETINES DE PRENSA COD CM-I-01 V2 DEL 5/08/2022"; ya que el sistema de gestión documental vigente en la entidad es DOKUS. De igual forma, sí los procedimientos no tienen aplicabilidad en el proceso proceder a su respectiva eliminación.

2. Continuar con las acciones de mejora establecidas en la auditoría interna de la vigencia anterior, tendiente a 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 V2 DEL 05/08/2022.

Firmas Equipo Auditor:

<i>Poliana Maya Llano</i>	<i>Fanny ES</i>	N/A
Poliana Maya Llano Auditor Líder	Fanny Echenique Sotomayor Auditor Acompañante	Nombre y Firma auditor observador

Sonia Clarena Orjuela Parra - Líder de Proceso