

 INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	
	INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA DEL SIG	Código del formato: DG-E-P-027-F-005
		Versión: 01
		Página 1 de 3

ID de la Auditoría:	AI-SIG-05-2025	Fecha de la Auditoría:	Planificación: 2025-06-09 al 2025-06-20 Ejecución: 2025-06-24 al 2025-06-26 Informe: 2025-06-27 al 2025-07-08
----------------------------	----------------	-------------------------------	---

Proceso auditado	Gestión de la Comunicación		
Unidad(es) organizacional(es)	Grupo Nacional de Divulgación y Comunicación Institucional		
Objetivo de la auditoría	• Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables al proceso de las normas del Sistema Integrado de Gestión NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013 y Decreto 1072 de 2015. • Revisar la eficacia del proceso para asegurar el cumplimiento de su objetivo y aporte a los objetivos estratégicos del INMLCF.		
Alcance de la auditoría	La auditoría aplica para el proceso de Gestión de Comunicación, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero 2024 y la fecha de la presente auditoría, de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso.		
Criterios de la auditoría	1. CRITERIOS INTEGRADOS		
	NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013		Decreto 1072 de 2015
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.
	7.3 Toma de conciencia		2.2.4.6.10 Responsabilidades de los trabajadores.
	7.4 Comunicación		2.2.4.6.14 Comunicación 2.2.4.6.12. Documentación.
	7.5 Información documentada		2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas.
	10.2 No conformidad y acción correctiva		2.2.4.6.34 Mejora continua.
	10.3 Mejora continua		
	2. CRITERIOS ESPECIFICOS		
	NTC ISO 9001:2015		
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		
	8.2.1. Comunicación con el cliente		
	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación		
	9.1.2. Satisfacción del cliente		
	9.1.3. Análisis y evaluación		
	9.3 Revisión por la dirección		
	9.3.1 Generalidades		
	9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección		
	NTC ISO 14001:2015		
	6.1.2. Aspectos ambientales		
	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		
	NTC ISO/IEC 27001:2013		
	8.1 Planeación y control operacional		

	INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	
	INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA DEL SIG	Código del formato: DG-E-P-027-F-005
		Versión: 01
		Página 2 de 3

Equipo Auditor		
Rol	Nombres y Apellidos	Correo electrónico
Auditor líder	Martha Lucía Ayala Mora (MLAM)	martha.ayala@medicinalegal.gov.co
Auditor(es) acompañante(s)	Hugo Alonso Pérez Carvajal (HAPC) Sandra Maritza Díaz Alfonso (SMDA)	hugo.perez@medicinalegal.gov.co sandram.diaz@medicinalegal.gov.co
Experto(s) técnico(s)	No aplica	No aplica
Auditor(es) en formación	No aplica	No aplica

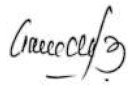
1. Aspectos Favorables
1.1. Actitud abierta y colaborativa de los servidores públicos, así como entrega oportuna de la información requerida.
1.2. Disponibilidad de los servidores públicos para apoyar el desarrollo de la auditoría.
1.3. Compromiso de los servidores públicos involucrados en el proceso auditado a lo largo del desarrollo de la auditoría.
1.4. Amabilidad y disposición de los servidores públicos para atender la auditoría.
1.5. Seguimiento y acompañamiento de la responsable del Sistema Integrado de Gestión en todo momento.
1.6. Los servidores públicos que hacen parte del proceso mostraron una actitud receptiva y positiva para atender a los auditores.
1.7. El proceso de Gestión de la Comunicación cuenta con profesionales calificados, asignados conforme a los roles establecidos.
1.8. El equipo de trabajo involucrado en el proceso demostró proactividad y receptividad durante las entrevistas realizadas.
1.9. Manejo adecuado de la información digital utilizada por el proceso en el desarrollo de sus actividades diarias.

2. No Conformidades			
No.	Proceso	Requisito	Descripción de la No Conformidad
P: Planear			
-----	-----	-----	-----
H: Hacer			
2.1	Gestión de la Comunicación	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.1 a)	El proceso Gestión de la Comunicación no asegura que su información documentada sea idónea para su uso.
2.2	Gestión de la Comunicación	NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015 Numeral 7.3 Toma de conciencia	El proceso de Gestión de la Comunicación no asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de este tomen conciencia del SIG.
2.3	Gestión de la Comunicación	NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.2.1. Comunicación con el cliente, literal a) y e)	El proceso de Gestión de la Comunicación no proporciona la información correcta al cliente, relativa a sus productos y servicios, ni establece requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
V: Verificar			
-----	-----	-----	-----

	INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	
	INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA DEL SIG	Código del formato: DG-E-P-027-F-005
		Versión: 01
		Página 3 de 3

A: Actuar			
2.4	Gestión de la Comunicación	NTC ISO 9001:2015 Numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva y numeral 10.3 Mejora Continua	El proceso de Gestión de la Comunicación no siempre emprende acciones para controlar y corregir una no conformidad, ni considera los resultados del análisis y evaluación como parte de la mejora continua.

3. Oportunidades de Mejora		
No.	Unidad(es) o proceso(s) auditable(s)	Situación actual
3.1.	Gestión de la Comunicación	Actualmente, el proceso de Gestión de la Comunicación no está aprovechando la infraestructura y los equipos disponibles (como equipos de video, audio, sistemas de edición, portátiles, entre otros) ubicados en el piso 5 del edificio central. Esto limita la optimización y el uso eficiente de los recursos destinados a dicha infraestructura, los cuales podrían ser utilizados para fortalecer la gestión de la comunicación institucional.
3.2.	Gestión de la Comunicación	El proceso de Gestión de la Comunicación ha establecido la matriz de comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión Integrado (SIG). Sin embargo, esta no ha sido difundida a los demás procesos. Esto limita la capacidad de organizar y planificar eficazmente cómo se transmitirá la información, un aspecto fundamental en cualquier estrategia de comunicación dentro de una organización.
3.3.	Gestión de la Comunicación	Actualmente, el proceso de Gestión de la Comunicación tiene dos indicadores que miden exactamente lo mismo. a) "Índice de aceptación del cliente interno y externo en los servicios del GNDCl" b) "Satisfacción con la comunicación".
3.4.	Gestión de la Comunicación	El proceso de Gestión de la Comunicación realiza el monitoreo de los canales de comunicación institucional, específicamente la página web. Durante este monitoreo, se identificaron algunas inconsistencias relacionadas con la identidad visual, la redacción y el uso de un lenguaje claro. Esta situación se presenta porque la función de "Actualizar, consolidar y administrar contenidos de la página web de la entidad de acuerdo con lineamientos del Gobierno Nacional y directrices institucionales" está a cargo del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, según lo asignado mediante la Resolución 172 del 7 de marzo de 2023.
3.5	Gestión de la Comunicación	El proceso de Gestión de la Comunicación no dispone de información relacionada con el plan ante emergencias, documento que debe ser proporcionado por el proceso de gestión ambiental.

4. Firmas	
Auditor Líder	V.º B.º. Administrador de las auditorías del SIG
 HUGO ALONSO PÉREZ CARVAJAL Profesional Especializado (designado por la coordinación del GNMCS para generar el informe resumen de la auditoría)	 ANGÉLICA MARIA CHICA BADEL Profesional Especializado Forense