

Bogotá, D.C. 6 de Septiembre de 2016

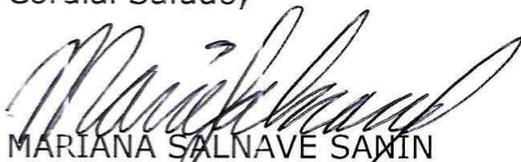
Doctor  
ENZO RAFAEL ARIZA AYALA  
Ministro (E)  
Ministerio de Cultura  
Ciudad,

ASUNTO: Informe de Resultados Programa Anual de Auditorías de Calidad, Vigencia 2016

Respetad doctor Ariza, reciba un atento saludo;

Para su conocimiento y fines pertinentes, de manera atenta envió a usted el informe de resultados producto de las auditorías de calidad adelantadas por el equipo de auditores internos del Ministerio, durante la presente vigencia a los procesos que conforman el Ministerio de Cultura.

Cordial Saludo,



MARIANA SALNAVE SAMIN  
Jefe de la Oficina de Control Interno  
Proyectó: JUAN MANUEL MANRIQUE

CC. Viceministro de Cultura (E) Enzo Rafael Ariza Ayala.  
Secretario General Enzo Rafael Ariza Ayala.  
Jefe Oficina de Planeación Adriana Mercedes Hurtado Ruiz

# **INFORME SOBRE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD, 2016**

Resultados del Ciclo de auditorías de calidad, vigencia 2016  
realizadas a los procesos que conforman el Sistema de Gestión de  
Calidad del Ministerio de Cultura para revisión por la Dirección.

Informe Elaborado Por:

Silene Valencia  
Juan Manuel Manrique

Revisado por:

Mariana Salnave Sanin

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Septiembre de 2016

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno está definida en la Ley 87 de 1993, como la dependencia encargada de medir y evaluar los planes establecidos y sugerir correctivos para el cumplimiento de las metas y objetivos previstos. En cumplimiento de sus funciones, establecidas en el artículo 3 del Decreto 1537 de 2001, esta oficina se permite presentar, para su consideración el informe correspondiente al Ciclo de Auditorías Internas de Calidad, vigencia 2016 adelantado para verificar el cumplimiento de las áreas con respecto a la Norma NTCGP: 1000:2009, ISO 9001:200, al cumplimiento del Decreto 943 de 2014 y a los requisitos legales y procedimentales aplicables a cada proceso.

Durante la presente vigencia la Oficina de Control Interno ha liderado el desarrollo del Programa Anual de Auditorías, y ha adelantado como parte del programa, la coordinación de auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad, con el apoyo de ocho (8) auditores internos de calidad formados y preparados para cumplir y adelantar el ejercicio de verificación al Sistema de Gestión de la Calidad. Es importante mencionar también, en relación al equipo auditor y a las cualidades y calidades técnicas, que durante el desarrollo del Programa Anual de Auditorías, los auditores internos de calidad recibieron por parte de SGS, una capacitación en ISO9001:2015 y NTCGP1000:2009, lo cual fortalece el proceso de auditoría.

Este informe incorpora los resultados evidenciados en 6 capítulos a saber: en el *primero* se presentan los resultados generales de las auditorías en el Ministerio; en el *segundo*, se presentan las tablas de los estados de los hallazgos, tipos y análisis de los hallazgos (por capítulo de la norma), y el análisis de hallazgos por proceso; en el *tercero*, fortalezas del ciclo de auditorías; en el *cuarto* se presentan las recomendaciones para el ciclo de auditorías; el *quinto capítulo* contiene las conclusiones generales del ciclo de auditoría y el *sexto* los parámetros para determinar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión.

### **CAPITULO I. RESULTADOS DE AUDITORÍA.**

El presente capítulo resume los resultados del Programa Anual de Auditorías, 2016 en lo relativo a las auditorías internas da calidad, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad basados en la ISO 9001:2008, la NTCGP1000:2009 y Decreto 943 de 2014, y evidenciar que las actuaciones del Ministerio de Cultura se desarrollan de acuerdo con las normas constitucionales y legales, y con atención a las metas, objetivos, estándares de gestión, indicadores, riesgos y resultados previstos.



La programación del ciclo fue aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno mediante acta del 12 de enero de 2016, y las auditorías, de acuerdo con lo programado, se realizaron entre los meses de marzo y agosto del presente año.

Los criterios para el desarrollo de las auditorías fueron: los procesos, procedimientos, proyectos, planes, requisitos y normas según corresponda al proceso auditado; Plan Nacional de Desarrollo, la norma ISO 9001 de 2008, norma NTCGP 1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, a través del manual técnico del Decreto 943 de 2014, los mapas de riesgos, cumplimiento del rol y las funciones de supervisión e interventoría.

En desarrollo de éste ciclo y como resultado general de las auditorías de Calidad, es importante resaltar que el presente informe se obtiene producto de los reportes de ISOLución y sólo da cuenta de las No conformidades declaradas ya que las observaciones son remitidas a la Oficina Asesora de Planeación para que sean trabajadas como acciones de mejora autodeclaradas por parte de los dueños del proceso.

Dentro del ciclo de auditoría previsto, se programaron 12 auditorías a través de las cuales se revisaría el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio, 11 auditorías de Calidad y una auditoría Combinada. Es importante señalar que una de las 11 auditorías programadas inicialmente de calidad, en consideración con el Comité Directivo, se cambió a auditoría de Gestión. De tal manera, en el desarrollo de las auditorías de calidad, el programa se cumplió en un 100%.

Con fecha de corte 31 de Agosto y como resultado del ciclo de auditorías de calidad 2016, se obtienen 11 No conformidades. De igual forma, es importante mencionar que el equipo auditor que adelantó el presente ciclo de auditorías de calidad fue el siguiente: (ver tabla 1)

**Tabla 1**

<b>Tabla 1. EQUIPO AUDITOR DE CALIDAD</b>	
Alfredo Dussán	Luis Carlos Mejía
Anibal Almanza	Juan Manuel Manrique
Cesar Alfredo Parra	María Cristina Morales
Diana Montenegro	Mariana Salnave
Lady Carolina Hernández	Wilson Ustariz
Ligia Ríos Romero	

## **CAPÍTULO II. RESULTADO DEL CICLO DE AUDITORÍAS 2016.**

Durante la presente vigencia se determinó en el programa aprobado por la alta dirección el desarrollo de 23 auditorías, de las cuales 11 auditorías serían de calidad, una auditoría sería combinada y evaluarían el Sistema de Gestión de Calidad y la Gestión del Ministerio y 11 auditorías serían netamente de Gestión.

De las 11 auditorías programadas inicialmente, diez (10) se adelantaron únicamente de calidad con corte a 31 de agosto, una (1) fue combinada y cuatro (4) únicamente de gestión. En el mes de septiembre y octubre se tienen programadas para ejecutar siete (7) auditorías de Gestión.

Es importante aclarar, como se mencionó en el punto 1, que del Programa aprobado, la auditoría de calidad programada al PIGA pasó a ser considerada como auditoría de Gestión y se encuentra programada para el mes de Septiembre.

De acuerdo a lo anterior, de lo inicialmente programado y de ejecutarse sin ningún inconveniente, las auditorías programadas entre septiembre y octubre, se habrán realizado 23 auditorías, para dar cumplimiento al 100% del Programa de Auditorías 2016.

El siguiente cuadro presenta las relaciones de auditorías de calidad y combinadas adelantadas dentro de la ejecución al Programa Anual de Auditorías a 31 de Agosto de 2016.

### **I. Auditorías internas de Calidad.**

<b>PROCESO</b>	<b>AREA INVOLUCRADA</b>
Proceso de Contratación- Adquisición de bienes y Servicios	<i>Grupo de Contratos</i>
Proceso de Mejora Continua	<i>Grupo de Atención al Usuario</i>
Proceso de Participación.	<i>Programa de Estímulos, Programa Nacional de Concertación, Grupo de Emprendimiento y Dirección de Fomento Regional.</i>
Proceso de Creación y Memoria	<i>Dirección de Patrimonio, Dirección de Cinematografía Biblioteca Nacional</i>
Proceso de Diálogo Cultural	<i>Dirección de Comunicaciones y Dirección de Poblaciones</i>

Proceso de Planeación	<i>Oficina de Planeación</i>
SISTEMAS Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS, Secretaria General	<i>Grupo de Gestión Administrativa y Servicios</i>
Proceso de Sistemas y Recursos Administrativos	<i>Grupo Gestión de Sistemas e Informática y Grupo de Administrativa</i>
Proceso de Gestión Humana	<i>Grupo de Gestión Humana</i>

II. Auditorias combinadas (gestión y calidad).

<b>PROCESO</b>	<b>AREA INVOLUCRADA</b>
CREACIÓN Y MEMORIA, Gestión, creación y consolidación de infraestructura cultural	<i>Grupo de Infraestructura Cultural</i>

**2.1. Estado de los Hallazgos.**

Como se aprecia en la Tabla 2, a corte 31 de Agosto de 2016, se identificaron 11 hallazgos, resultantes del ciclo de auditoría de calidad y registrados en el aplicativo ISOLucion.

Tabla 2

<b>Dependencia</b>	<b># de No conformidades 2016</b>
Grupo de Gestión Administrativa	1
Grupo de Gestión Documental	1
Oficina de Control Interno	1
Oficina Jurídica	1
Grupo de Atención al Ciudadano	2
Grupo de Divulgación y Prensa	1
Grupo de Contratos	1
Grupo de Infraestructura	3
<b>Total de No Conformes</b>	<b>11</b>

Fuente ISOLucion a 31 de Agosto-16

## 2.2. Tipos de Hallazgos.

En el ciclo de auditoría interna de calidad correspondiente a la vigencia 2016 se identificaron hallazgos del siguiente tipo: No conformidades y Observaciones de Calidad, de las cuales, las observaciones no se encuentran registradas en el aplicativo por considerarse que deben ser ingresadas por los respectivos responsables del proceso como acciones autodeclaradas y por ende, no se encuentran referenciadas en la tabla No. 2.

Producto del ejercicio de auditoría interna de calidad y combinada se identificaron 11 No Conformidades y 1 Hallazgo de Gestión.

Con base en la tabla 2 se encuentra que las dependencias que presentan mayor número de hallazgos son: Grupo de Infraestructura Cultural con tres (3) No conformidades; Grupo de Atención al ciudadano, con dos (2) No Conformidades; y el Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Gestión Documental, Oficina de Control Interno, Oficina Jurídica, Grupo de Contratos y Grupo de Divulgación y Prensa, con una (1) No Conformidad, respectivamente.

## 2.3. Análisis de Hallazgos por Capítulo de la Norma.

Tabla 3

Numeral de la Norma NTCGP:1000:2009	Dependencia	# de No conformidades 2016
8.5.2. Acción Correctiva	Grupo de Gestión Administrativa	1
8.5.1. Mejora Continua	Grupo de Gestión Documental	1
8.5.2. Acción Correctiva	Oficina de Control Interno	1
8.5.2. Acción Correctiva	Oficina Jurídica	1
8.5.2. Acción Correctiva	Grupo de Atención al Ciudadano	2
8.2.2. Auditoría Interna		
8.5.2. Acción Correctiva	Grupo de Divulgación y Prensa	1
8.5.2. Acción Correctiva	Grupo de Contratos	1
4.2.3. Control de Documentos	Grupo de Infraestructura	3
8.3. Control Producto y Servicio No Conforme		
7.2. Procesos Relacionados con el Cliente		

Dentro de los hallazgos identificados en el ciclo de auditoría, el 81% de las No conformidades se encuentran dirigidas al numeral 8 de la Norma NTCGP: 1000:2009, un 9% se encuentra dirigido al numeral 7 y un 9% al numeral 4.

#### *Capítulo 4. Requisitos Generales.*

Como se aprecia en la tabla 4, los hallazgos asociados a este capítulo de la NTCGP: 1000: 2009, tienen que ver con el control de documentos a los que hace referencia el numeral 4.2.3. *Control de Documentos*. Producto de la auditoría se logra evidenciar que dentro de la documentación de algunos de los procedimientos no se manejan las versiones vigentes de los documentos aplicables al Sistema. Las No Conformidades identificadas con el numeral 4 de la Norma, representan el 9% de los hallazgos del Ministerio, correspondiente a una No conformidad identificada en el Grupo de Infraestructura.

#### *Capítulo 7. Realización del producto o prestación del servicio.*

En relación con el numeral 7.2.de la NTCGP: 1000:2009 se pudo evidenciar que el 9% de los hallazgos identificados, se generaron al determinar inadecuadamente los requisitos especificados por el cliente y necesarios para las actividades. De acuerdo a la tabla 4, el hallazgo frente a este numeral se presentó en el Grupo de Infraestructura Cultural.

#### Capítulo 8. Medición, análisis y mejora.

El 81% de los hallazgos de Calidad dentro del ciclo de auditorías 2016, correspondientes a nueve (9) No conformidades, se centraron en la medición y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, en donde la principal deficiencia se refiere a la falta de acciones eficaces dirigidas a atacar las No conformidades declaradas, con lo cual se incumple con el principio de mejora continua definido en el numeral 8.5.2. De la NTCGP:1000:2009; esto debido a que la entidad debe tomar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades, con el objeto de que no vuelvan a ocurrir.

### **2.4 Análisis de Hallazgos**

La información de la Tabla 3, permite observar también que frente al resultado del ciclo de Auditorías, El Grupo de Infraestructura presenta tres (3) No Conformidades, que representan el 27% del total de las No Conformidades existentes en la presente vigencia; Atención al Ciudadano registra (2) No conformidades que representan el 18% y Emprendimiento Cultural y Gestión Administrativa, Grupo de Gestión Documental, Oficina de Control Interno,



Oficina Jurídica, Grupo de Contratos y Grupo de Divulgación y Prensa, registran una No conformidad cada uno.

### **CAPITULO III. FORTALEZAS DEL CICLO DE AUDITORÍAS**

Dentro del ejercicio de coordinación al proceso de auditorías internas adelantado por la Oficina de Control Interno, el Programa Anual de Auditorías presentado al Comité de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2016 consideró el ejercicio de auditorías combinadas, de gestión y de calidad como herramienta para la verificación de la gestión y el Sistema de Gestión de la Calidad de manera integral al SGC del Ministerio de Cultura. Así mismo, dentro del alcance del Programa Anual de Auditorías, se consideró frente al componente de Calidad, la revisión de los numerales 7 y 8 a los Procesos del Ministerio.

Ya que el Sistema de Control Interno, a través del Modelo Estándar de Control Interno, MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad, aportan insumos importantes para el fortalecimiento de la entidad, se estableció como mecanismo, auditar de manera combinada los dos modelos de gestión para evaluar el cumplimiento del Sistema de Control Interno de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 87 de 1993, y el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la NTCGP 1000:2009, y verificar que las actuaciones del Ministerio se desarrollan de acuerdo con las normas vigentes para contribuir a la mejora del Ministerio de Cultura.

### **CAPITULO IV. RECOMENDACIONES PARA EL CICLO DE AUDITORÍA.**

- Sensibilizar a la alta Dirección sobre el Sistema Integrado de Gestión y la importancia de trabajar los Planes de Mejoramiento como herramienta que contribuye a la mejora de los procesos.
- Se considera necesario que por parte de los auditores internos de calidad se fortalezcan aspectos tales como; la planificación y organización de la auditoría, optimización del tiempo y cumplimiento al Procedimiento de Auditorías Internas, así mismo, establecer prioridades y centrarse en asuntos relevantes que generen valor dentro del ejercicio de auditoría.



- Se recomienda revisar por parte de los auditores internos, los planes de mejoramiento y acciones formuladas por los dueños de procesos y dar cumplimiento al procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, haciendo los respectivos seguimientos y cierre de las acciones de manera oportuna.
- Se sugiere mucho más compromiso por parte de los responsables de los procesos con la identificación de causas, el tratamiento y cierre de las acciones de mejora.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES GENERALES DEL CICLO DE AUDITORÍA.**

Producto del ejercicio de auditoría interne adelantado durante la vigencia 2016, se evidencia la necesidad de ajustar algunos procesos y procedimientos internos, como por ejemplo el procedimiento de de Acciones Correctivas y Preventivas frente a los tipos y tratamiento de los hallazgos, lo cual redundará en el mejoramiento continuo de la entidad y de la apropiación del SGC por parte de los funcionarios y contratistas del Ministerio.

De otro lado, si bien se resalta el trabajo adelantado por los auditores internos, se hace necesario fortalecer en los auditados, los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

De igual forma, considerando la madurez del Sistema y la trayectoria de casi ocho años en los que el Ministerio se encuentra certificado en Calidad bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP: 1000:2009, se ve la necesidad de replantear el mapa de procesos de la entidad.

## **CAPÍTULO VI. CONCEPTO SOBRE LA CONVENIENCIA, EFECTIVIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

De conformidad con el objetivo del programa, se logró verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y la gestión, basados en los lineamientos de la ISO 9001:2008; la NTCGP1000:2009 y el MECI 2014, comprobando que las actuaciones del Ministerio de Cultura se

desarrollan de acuerdo con las normas constitucionales y legales y en atención a metas, objetivos y estándares establecidos por el Ministerio de Cultura. Por lo tanto, a partir de las evidencias obtenidas y partiendo del análisis del ciclo en general, se concluye que;

- El Sistema de Gestión de la Calidad es conveniente, no solamente porque se trata de un cumplimiento normativo, derivado de la Ley 872 de 2003 y el Decreto 943 de 2014, aplicable al Ministerio de Cultura, sino por el enfoque y orientación del Sistema mismo; el cual permite determinar y gestionar, de manera eficaz todos los procesos y actividades orientadas a la prestación de servicios y a la satisfacción de la ciudadanía, quien es la razón de ser de la organización; por tanto, el SGC como herramienta de gestión permite optimizar recursos y fortalecer la capacidad administrativa de la entidad.
- El SGC del Ministerio de Cultura es adecuado, toda vez que se ajusta a la misión, visión y requisitos definidos, con miras a prestar y ofrecer servicios acordes con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- El Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio se considera eficaz, en tanto cumple con los objetivos de calidad propuestos y es conforme con los requisitos exigidos por la NTCGP: 1000:2009 e ISO 9001:2008.
- Respecto a la eficiencia del SGC se puede establecer que las actuaciones del Ministerio se realizan en pro de la mejora continua de la organización y de acuerdo con los recursos disponibles.
- El desarrollo del Programa Anual de Auditorías respecto a las auditorías internas de calidad 2016 permitió evidenciar la efectividad del Sistema Integrado de gestión del Ministerio, en donde el resultado respondió a lo inicialmente planificado.

Cordialmente,



**MARIANA SALNAVE SANÍN**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión