



La cultura
es de todos

Mincultura

	La cultura es de todos	Mincultura	Fecha: 2022-07-18 10:59:47
Al contestar y/o consultar por favor cite este N°		Radicado: MC0190212022	
Remitente: Mariana Salnave Sanin : Destinatario: ANGELICA MARIA MAYOLO OBREGON Tipo Tramite: Comunicación Oficial Interna Asunto: Entrega del informe Final Anexos:			Folios: 20

Bogotá, 18 de julio de 2022

Señora
ANGÉLICA MARÍA MAYOLO OBREGÓN
Ministra
Ministerio de Cultura
Bogotá D.C.

Asunto: Entrega del informe Final resultado de las auditorías internas realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad, vigencia 2022.

Deseando que tanto usted como su familia se encuentren muy bien, Doctora Claudia Jineth reciba un cordial saludo:

La Oficina de Control Interno de Gestión en desarrollo de su rol de Evaluación y Seguimiento tiene asignada la coordinación tanto de las auditorías internas de gestión como de calidad, así las cosas, esta Oficina se permite enviarle para su conocimiento y fines pertinentes el informe obtenido de las auditorías internas realizadas a todos los procesos del Ministerio respecto al Sistema de Gestión de la calidad durante los meses de mayo, junio y julio.

Los ajustes realizados por las dependencias como consecuencia de estas auditorías internas de calidad permiten fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANÍN
Jefe de la Oficina de Control Interno.

Copia: Dra. Claudia Jineth Álvarez Benitez - Secretaria General
Dra. Samantha Alarcón Correa - Secretaría General
Dr. Alfredo Rafael Goenaga Linero - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Dra. Andrea Viviana Poveda López - Oficina Asesora de Planeación.

Elaboró: Jeimmy León Casas – Profesional Contratista OCI
Mario Yesid Ortiz Meza – Profesional Contratista OCI.

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



INFORME CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD, VIGENCIA 2022

A continuación, como resultado del ciclo de auditorías internas de calidad 2022, se presenta el siguiente informe que recoge los hallazgos que se evidenciaron en los procesos que conforman el sistema integrado de gestión institucional, SIGI del Ministerio de Cultura para revisión por la dirección, corte a julio de 2022.

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 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017, esta oficina se permite presentar, para su consideración el informe correspondiente al Ciclo de Auditorías Internas de Calidad, vigencia 2022 adelantado para verificar el cumplimiento de los procesos con respecto a la Norma NTC - ISO 9001:2015, la política de Gestión de Conocimiento 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 nueve (09) auditores internos de calidad formados y preparados para cumplir y adelantar el ejercicio de verificación de dicho Sistema, en la versión de la Norma ISO 9001:2015, de los cuales dos pertenecen a la Oficina de Control Interno.

Este informe incorpora los resultados evidenciados en el ciclo de auditorías 2022, en 6 temas a saber:

1. Resultados Generales del Ciclo de Auditorías
2. Tipos de Hallazgos
3. Fortalezas del Ciclo de Auditorías
4. Recomendaciones para el Ciclo de Auditorías
5. Conclusiones Generales del Ciclo de Auditorías
6. Concepto Sobre La Conveniencia, Efectividad, Eficiencia y Eficacia Del Sistema De Gestión De Calidad Fortalezas del Ciclo de Auditoría.

Servicio al Ciudadano:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Línea gratuita: 018000 93808

Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia

Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



1. RESULTADOS GENERALES DEL CICLO DE AUDITORÍA.

El presente capítulo resume los resultados del ciclo de las auditorías internas de calidad con corte a junio 30 de 2022, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, basados en la Norma Técnica de Calidad, ISO 9001:2015 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 dentro del Sistema de Gestión de Calidad. La programación del ciclo de auditorías internas de calidad fue aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno en febrero de 2022, dicho ciclo contempló la realización de 23 auditorías a los procesos, en los meses de mayo y junio.

En desarrollo de este ciclo y como resultado general de las auditorías internas de Calidad, es importante resaltar que el presente informe se obtiene producto de los reportes de informes de auditoría, los cuales permiten evidenciar las No conformidades y observaciones declaradas a través del aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad, ISOLUCION, cuyo resultado para el presente ciclo de auditorías da cuenta de 6 No Conformidades y 12 Observaciones declaradas.

De las 23 auditorías internas de calidad programadas, se cumple con el desarrollo del 100% del Programa Anual vigencia 2022, en lo relativo a las auditorías internas de calidad.

EQUIPO AUDITOR 2022

A continuación, se presenta el cuadro con los auditores internos que apoyaron la realización de las auditorías internas de calidad, es de anotar que muchos auditores tuvieron que hacer tres auditorías o más, debido a que algunos se retiraron para este ciclo, entendiendo las particularidades en la gestión derivadas al cambio de administración.

Servicio al Ciudadano:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Línea gratuita: 018000 93808

Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia

Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



EQUIPO AUDITOR DE CALIDAD	
<i>Audidores Internos MinCultura</i>	<i>Audidores Internos OCI</i>
Alfredo Dussan Calderón	Jeimmy León Casas
María Cristina Morales	Helmer Antonio Silva Ladino
Sandra Angulo Méndez	Juan Manuel Manrique Ramírez
Lyda España Rodríguez	Mariana Salnave Sanin (Auditor Líder)
María Katerine Karakalpakis Calderón	
Alba Cecilia Rodríguez Medina	

Tabla No. 1: Auditores Interno de Calidad 2022
Fuente: propia

La Oficina de Control interno de Gestión quiere manifestar su agradecimiento en nombre del Ministerio a los auditores que apoyaron el proceso de auditoría interna de calidad, vigencia 2022.

El siguiente cuadro presenta la relación de auditorías internas de calidad, adelantadas dentro de la ejecución al Programa Anual de Auditorías y cuyos resultados se encuentran en los informes de auditoría interna de calidad, disponibles en el aplicativo ISOLUCION y en archivo de gestión de la Oficina de Control Interno.

AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.

Tipo de Proceso	Proceso	Dependencia
Procesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	Oficina Asesora de Planeación
	Mejoramiento Continuo	
	Gestión de Tecnologías	Gestión de Sistemas e Informática
	Asuntos Internacionales	Asuntos Internacionales
	Divulgación	Divulgación y Prensa
Procesos Misionales	Creación y Memoria	Dirección de Artes
		Dirección de Patrimonio
		Biblioteca Nacional
		Museo Nacional
		Museos Santa Clara y Colonial
		Museo Independencia y Quinta de Bolívar
Programa de Fortalecimiento a Museos		



Tipo de Proceso	Proceso	Dependencia
		Teatro Colón
		Grupo de Infraestructura Cultural
	Participación	Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación e Investigación
		Dirección de Fomento Regional
		Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento
	Diálogo Cultural	Dirección de Audiovisuales Cine y Medios Interactivos
Dirección de Poblaciones		
Procesos de Apoyo	Administrativa y Servicios	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios
	Gestión Humana	Grupo de Gestión Humana
	Gestión Documental	Grupo de Gestión Documental
	Gestión de Servicio al Ciudadano	Grupo de Servicio al Ciudadano
	Gestión Financiera y Contable	Grupo de Gestión Financiera y Contable
	Adquisición de Bienes y Servicios	Grupo de Contratos y Convenios
	Asesoría Jurídica	Oficina Asesora Jurídica
Procesos de Evaluación y Control	Evaluación Independiente	Oficina de Control Interno de Gestión
	Control Interno Disciplinario	Grupo de Control Interno Disciplinario

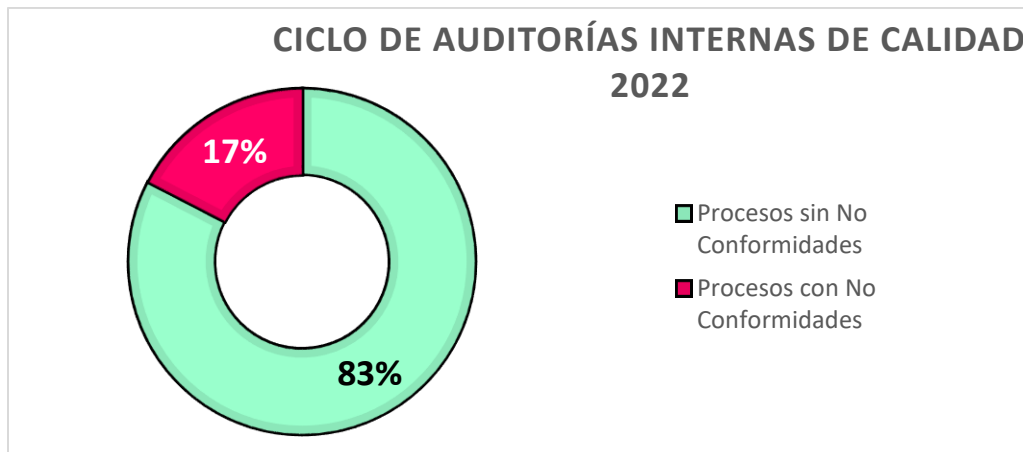
Tabla No. 2: Procesos Que Hacen Parte del Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2022
Fuente: propia.

A continuación, se presenta el resultado de los hallazgos generales:

CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2022

CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2022		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Procesos sin No Conformidades	19	87%
Procesos con No Conformidades	4	13%
Total, procesos Auditados	23	100%

Tabla No. 3: Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2020
Fuente: propia



Gráfica No. 1: Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2020
Fuente: propia

En el ciclo de las auditorías internas de calidad 2022, se auditaron 23 procesos, en donde es importante tener en cuenta que, las dependencias Museo Nacional, Museo de la Independencia y Quinta de Bolívar, Museo Colonial y Santa Clara, así como el Programa de Fortalecimiento a Museos se evaluaron dentro de una misma auditoría, que pertenecen al Subproceso de Gestión de Museos, al igual que el Teatro Colón se evaluó dentro de la Dirección de Artes, los cuales hacen parte del Subproceso de Gestión de la Actividad Artística, producto de este ejercicio de auditoría se evidenciaron 6 No Conformidades en 4 procesos diferentes, que se relaciona con el 17% de los procesos de la entidad.

Por otro lado, se realizaron un total de 12 observaciones derivadas de las auditorías internas de calidad, que abarcaron 10 procesos, lo cual, corresponde a un 43% del global. Dichas observaciones serán enviadas al Grupo SIGI, para que sean tenidas en cuenta como acciones de mejora autodeclaradas por los responsables de los procesos.

Finalmente, con relación al ciclo de auditorías internas de calidad de la vigencia 2020, ejercicio en el que se evidenciaron un total de 19 No Conformidades y 14 observaciones, se observa una disminución del 68% en los hallazgos detectados y una reducción del 14% en las observaciones, hecho que supone un importante avance para la vigencia 2022; y que permite concluir que a la fecha, el 83% de los procesos y subprocesos del Ministerio de Cultura están cumpliendo con el Sistema de Gestión de la Calidad, tal como lo evidencia la gráfica No. 1.



2. TIPO DE HALLAZGOS.

En el ciclo de auditoría interna de calidad correspondiente a la vigencia 2022 se identificaron hallazgos del siguiente tipo: No conformidades y Observaciones de Calidad, estas últimas no se encuentran registradas en el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad, ISOLUCION, por considerarse que deben ser ingresadas por los respectivos responsables del proceso como acciones de mejora autodeclaradas.

Adicionalmente, dentro de los numerales de la norma que presentaron Conformidades, 16 de las cuales tienen comentarios que generan alertas, si bien estas observaciones no requieren establecer una acción de mejora, si es preciso tenerlas en cuenta para dar continuidad a las actividades que se encuentran funcionando bien y para fortalecer aquellas que presentan debilidades.

A continuación, las tablas No. 4 y No. 5 permiten observar el consolidado de los hallazgos detectados por proceso.

GRADO	CONCEPTO	CANTIDAD
	Conformidad	32
	Conformidad con alertas	16
	Observación de Auditoría de Calidad	12
	No Conformidad	6

Tabla No. 4 Consolidado de Hallazgos detectados
Fuente: propia



#	DEPENDENCIA	TIPO DE HECHO DETECTADO			
		C-P	C-A	O	NC
1	Oficina Asesora de Planeación	1		1	
2	Grupo de Gestión de Sistemas e Informática			1	1
3	Grupo de Asuntos Internacionales	1	2		
4	Grupo de Divulgación y Prensa			2	2
5	Dirección de Artes			2	
6	Dirección de Patrimonio	1		1	
7	Biblioteca Nacional				
8	Museo Nacional		2		
9	Grupo de Infraestructura Cultural			1	2
10	Grupo Fomento y Estímulos a la Creación e Investigación	1		1	
11	Dirección de Fomento Regional				
12	Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento			1	
13	Dirección de Audiovisuales Cine y Medios Interactivos	2			
14	Dirección de Poblaciones	3	1	1	1
15	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	4			
16	Grupo de Gestión Humana	5	3		
17	Grupo de Gestión Documental	2	1		
18	Grupo de Servicio al Ciudadano	1	1		
19	Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	3		
20	Grupo de Contratos y Convenios	2		1	
21	Oficina Asesora Jurídica	8	3		
22	Oficina de Control Interno de Gestión				
23	Grupo de Control Interno Disciplinario				
	TOTAL	32	16	12	6

Tabla No. 5 Consolidado de Hallazgos detectados
Fuente: propia.



La cultura
es de todos

Mincultura

Con base en los datos presentados, se evidencia que las dependencias que presentan No Conformidades son: el Grupo de Gestión de Sistemas e Informática con (1), el Grupo de Divulgación y Prensa con (2), el Grupo de Infraestructura Cultural (2) y la Dirección de Poblaciones con (1). Ver Tabla No. 6.

De esta información, es importante resaltar que una de las No Conformidades que presenta el Grupo de Infraestructura Cultural es un hallazgo compartido con el Grupo de Divulgación y Prensa.

TOTAL NO CONFORMIDADES	
Dependencia	# de No Conformidades
Grupo de Divulgación y Prensa	2
Grupo de Infraestructura Cultural	2
Grupo de Gestión de Sistemas e Informática	1
Dirección de Poblaciones	1
TOTAL	6

Tabla No. 6 Total No Conformidades
Fuente: propia.

De otra parte, las Observaciones de Auditoría de Calidad están distribuidas de la siguiente manera: Oficina Asesora de Planeación (1), Grupo de Gestión de Sistemas e Informática (1), Grupo de Divulgación y Prensa (2), Dirección de Artes (2), Dirección de Patrimonio (1), Grupo de Infraestructura Cultural (1), Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación e Investigación (1), Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento (1), Dirección de Poblaciones (1) y Grupo de Contratos y Convenios (1). Ver Tabla No. 7.

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



TOTAL OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE CALIDAD	
Dependencia	# de No Conformidades
Grupo de Divulgación y Prensa	2
Dirección de Artes	2
Grupo de Gestión de Sistemas e Informática	1
Dirección de Poblaciones	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Dirección de Patrimonio	1
Grupo de Infraestructura Cultural	1
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación e Investigación	1
Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento	1
Grupo de Contratos y Convenios	1
TOTAL	12

Tabla No. 7. Total No Observaciones de Auditoría de Calidad
Fuente: propia.

2.2. ANÁLISIS DE HALLAZGOS POR CAPÍTULO DE LA NORMA.

A continuación, en las Tablas No. 8 y 9 se presenta un análisis detallado de cada numeral y los hallazgos obtenidos, de acuerdo con la información derivada del desarrollo del presente ciclo de auditorías de calidad.

NUMERAL	CONSOLIDADO
4-1- Comprensión de la organización y de su contexto.	<p><i>Se evidencia que se dispone de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo, revisadas a partir de las Políticas institucionales y mirado a través de la Matriz de impactos ambientales y Matriz de Riesgos.</i></p> <p><i>Hay coherencia entre los contextos internos y externos en el marco de los procesos, las Políticas y las Matrices.</i></p>



NUMERAL	CONSOLIDADO
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	<p><i>Se evidencia una adecuada gestión del conocimiento y la administración e identificación del capital intelectual.</i></p> <p><i>La Entidad determina la efectividad de las políticas nacionales de innovación, lo que conlleva a que la cultura sea parte de la esencia de una organización y se fundamente en valores, creencias, ritos, símbolos y actitudes de cada una de las personas y así, evolucionar hacia una cultura que dé respuesta de manera fácil y ágil a los desafíos que enfrentan las organizaciones a nivel de capacidades, competencia, necesidades del cliente, creación de nuevos negocios.</i></p>
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	<p><i>Se cuenta con alianzas estratégicas que fortalece las políticas públicas culturales, se evidencia interacción con cada una de las dependencias del Ministerio cumpliendo con el Sistema de Gestión de la Calidad, alineados con la seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión Ambiental.</i></p>
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	<p><i>Se evidencia actualización de los procedimientos, guías, formatos, alineados al cumplimiento de los objetivos de los procesos y la gestión de la calidad.</i></p> <p><i>Se contribuye al MIPG en la implementación de los objetivos, Gestión del Conocimiento a través de la Gestión de Comunicación, capacitación continua, seguimiento de actividades y gestiones en pro de las actividades en la Entidad.</i></p>
5 Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 Generalidades	<p><i>Se evidencia que frente al SGC en cumplimiento a los lineamientos de la Alta Dirección, Se promueve la construcción de una cultura de análisis y retroalimentación para el mejoramiento de la gestión institucional.</i></p> <p><i>Se evidencia cumplimiento de la norma de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo y del Plan de Desarrollo Sectorial, los aportes de los procesos orientados al cumplimiento del SGC.</i></p>



NUMERAL	CONSOLIDADO
5.1.2 Enfoque al cliente	<i>Se evidencia que frente al SGC en cumplimiento a los lineamientos de la Alta Dirección, Se promueve la construcción de una cultura de análisis y retroalimentación para el mejoramiento de la gestión institucional.</i>
5.2 Política 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	<i>Se evidencia a través de las evaluaciones del desempeño que se contribuye a la política de calidad a través del seguimiento y cumplimiento de lo establecido en la normativa en cuanto a la Satisfacción al cliente.</i>
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	<i>Se evidenció la socialización de la alta dirección de los temas relacionados con política de la calidad.</i> <i>Existe conocimiento y adecuada implementación del aplicativo ISOLUCION, se interactúan con el sistema de calidad, fortaleciendo las políticas públicas culturales.</i>
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<i>Se evidencia que existen lineamientos y directrices definidas para determinar responsabilidades y el nivel de autoridad que tienen los contratistas y funcionarios; se encuentran la concertación de objetivos y manual de funciones para funcionarios y en los contratistas dirigidos con actividades contractuales.</i> <i>En los procedimientos se definen roles a través de atención de canales con relacionamiento.</i>
6 Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<i>Se cuenta con una matriz de Riesgos en la cual se realiza una descripción cualitativa del avance y/o dificultades presentadas.</i> <i>Se evidencia que los procesos realizan el tratamiento a los riesgos de gestión; riesgos de corrupción, Riesgos de Seguridad de la Información, adelantando mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación; así mismo se observa control con el debido seguimiento y manejo de la información de los procesos.</i>



NUMERAL	CONSOLIDADO
6·2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	<p><i>Manual del Sistema Integrado de Gestión Institucional y el objetivo del proceso como cada uno de los procedimientos, instructivos</i></p> <p><i>Se evidencia el conocimiento, uso adecuado del aplicativo ISOLUCION, puesto que los auditados se dirigen al Manual del Sistema Integrado de Gestión Institucional y mencionan que tanto el objetivo del proceso como cada uno de los procedimientos, instructivos se direccionan con el objetivo número 8 “Fortalecer la capacidad de gestión y desempeño institucional y la mejora continua de los procesos, basada en la gestión de los riesgos, el manejo de la información y la evaluación para la toma de decisiones”, alineados al plan de acción del proceso.</i></p>
6·3 Planificación de los cambios	<p><i>Se evidencia la Planificación de los cambios a los Procesos y procedimientos, socializados con las dependencias del Ministerio, así mismo se identifica que los cambios a indicadores, riesgos, controles, procesos y procedimientos están documentados a través del sistema ISOLUCIÓN con su respectivo seguimiento.</i></p>
7 Apoyo 7·1 Recursos 7·1·1 Generalidades	<p><i>Se evidencia que para la gestión de recursos los diferentes procesos de la entidad cumplen con los criterios de planeación, evaluación y seguimiento. Para elaborar el anteproyecto de presupuesto se realiza una proyección de recursos, considerando históricos de años anteriores y teniendo en cuenta las necesidades propias de personal, logística y proyectos, dichos recursos permiten la construcción del plan anual de adquisiciones. Se observa que la trazabilidad para la gestión de los recursos se encuentra documentada.</i></p>
7·1·2 Personas	<p><i>Se evidencia que los procesos de la entidad cuentan con personal con las competencias académicas y perfiles adecuados, de acuerdo con las necesidades y para el cumplimiento de los objetivos, así mismo, se evalúa su idoneidad a través de la evaluación del desempeño y los informes de supervisión realizados a los contratistas, no obstante, se considera necesario el apoyo de la Alta Dirección en el proceso de Rediseño Institucional para el fortalecimiento de la planta de personal.</i></p>



NUMERAL	CONSOLIDADO
7-1-3 Infraestructura	<i>Se evidencia que los procesos de la entidad cuentan con una infraestructura y equipo adecuado para el desarrollo de sus funciones. No obstante, es necesario fortalecer la infraestructura tecnológica.</i>
7-1-4 Ambiente para la operación de los procesos	<i>Se evidencia que los procesos de la entidad planifican las actividades, plazos y responsabilidades de su gestión, permitiendo un manejo adecuado de las cargas laborales, así mismo, se observa que los procesos realizan reuniones periódicas para garantizar el cumplimiento de los objetivos pactados, además se ha hecho uso de las herramientas tecnológicas para generar la alternativa de trabajo desde casa, y para el uso de información. Por último, se evidencia el fortalecimiento de las acciones de las áreas para propender por un ambiente laboral sano y que respete los espacios de recreación de los trabajadores.</i>
7-1-5 Recursos de seguimiento y medición 7-1-5-1 Generalidades	<i>Para realizar un seguimiento adecuado sobre las metas y objetivos, los procesos disponen de herramientas como el Sistema Integrado de Gestión e Isolución, en donde pueden consignar la información referente a sus indicadores.</i>
7-1-6 Conocimientos de la organización	<i>Se evidencia que frente al conocimiento de la organización los procesos tienen como insumo los procedimientos, indicadores, mapas de riesgos y repositorios de información como la página web institucional y los portales de las dependencias misionales. De igual forma, el Plan Institucional de Capacitación ha permitido fortalecer el entendimiento de la entidad y sus procesos. Se requiere reforzar los mecanismos para la preservación de conocimiento.</i>
7-2 Competencia	<i>Se evidencia que para la vinculación de personal los procesos tienen como recurso el manual de funciones para funcionarios y los estudios previos para contratistas, acciones que se fortalecen con las jornadas de inducción y reinducción y las capacitaciones internas y externas realizadas en la entidad.</i>



NUMERAL	CONSOLIDADO
7·4 Comunicación	<i>Se evidencia que para las comunicaciones los procesos siguen los lineamientos definidos por los Procesos de Divulgación y Prensa y Gestión Documental, a través del Manual de Comunicaciones y el manejo de comunicaciones oficiales por medio del aplicativo AZ Digital. De igual forma, se da trámite a las solicitudes de los ciudadanos con el uso del sistema de las PQRSD, además la comunicación se fortalece con el uso de herramientas como el correo institucional, página web, portales oficiales, redes sociales y One Drive.</i>
7·5 Información documentada 7·5·1 Generalidades	<i>Se evidencia que a través de los procedimientos internos los procesos documentan las actividades propias de su gestión, hecho que se complementa con el uso de las herramientas de Gestión Documental, como las tablas de retención documental y el aplicativo AZ Digital.</i>
8 Operación 8·1 Planificación y control operacional	<i>Se evidencia que los procedimientos son la herramienta fundamental para establecer un control sobre las actividades desarrolladas en los diferentes procesos. De igual forma, se observa que a través de las reuniones periódicas de las áreas se identifican posibles ajustes sobre los mismos, al igual que en el ejercicio de planeación de cara a una nueva vigencia. Dichas acciones se complementan con la evaluación y seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Control Interno de Gestión.</i>
8·2 Requisitos para los productos y servicios 8·2·1 Comunicación con el cliente	<i>Se evidencia que los procesos, en aras de fortalecer su oferta de servicios, implementan mecanismos de retroalimentación con los usuarios finales, sean estos los grupos de valor, o bien otros procesos internos, entre tales mecanismos se destacan las encuestas de satisfacción y las mesas de trabajo, ejercicios en los que se recoge información relevante sobre el desempeño y el impacto de las actividades, a su vez, estos ejercicios favorecen la mejora continua de los procesos. Se requiere fortalecer las herramientas de divulgación con el objetivo mejorar la comunicación con los grupos de valor y usuarios internos.</i>



NUMERAL	CONSOLIDADO
9 Evaluación del desempeño 9-1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9-1-1 Generalidades	<p><i>Se evidencia que dentro de los procesos se cuenta con instrumentos de medición documentados y de esta manera se retroalimentan para realizar los planes de intervención y acciones de mejora.</i></p> <p><i>Así mismo, se evidencia el análisis y seguimiento de los resultados de mediciones de los indicadores en pro de la mejora continua, definidas en la matriz Reporte de indicadores.</i></p>
9-1-2 Satisfacción del cliente	<p><i>Se evidencia que los procesos trabajan para la satisfacción del cliente interno y externo, así mismo mediante las encuestas de satisfacción de los PQRSD se cuenta con el Informe de satisfacción como análisis de cada dependencia en cumplimiento de las acciones desarrolladas dentro de los respectivos procesos</i> INFORME DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE VISITAS, SERVICIOS Y TRÁMITES</p>
9-1-3 Análisis y evaluación	<p><i>El Ministerio a través de los indicadores mide el actuar de los procesos y procedimientos, evidenciando seguimiento de las acciones adelantadas desde los compromisos que se establecen.</i></p>
10 Mejora 10-1 Generalidades	<p><i>Se evidencia que las acciones de mejora formuladas en la Entidad, se establezcan de acuerdo con las competencias y los recursos.</i></p>
10-2 No conformidad y acción correctiva	<p><i>Las no conformidades y acciones correctivas que se evidenciaron cuentan con análisis de las causas permitiendo emprender acciones correctivas, orientadas a la prevención de nuevos hallazgos.</i></p>
10-3 Mejora continua	<p><i>Se evidencia a través de la herramienta ISOLUCIÓN que los procesos mantienen una mejora continua para satisfacer las necesidades con calidad, efectividad y eficiencia.</i></p>

Tabla No. 8. Análisis detallado de cada numeral

Fuente: propia.



HALLAZGOS POR CAPÍTULO DE LA NORMA ISO 9001 : 2015			
Numeral	Definición	Dependencia	# de No Conformidades
4.1	Compresión de la Organización y de su Contexto.	Grupo de Divulgación y Prensa	1
7.5	Información Documentada	Grupo de Gestión de Sistemas e Informática	1
7,5,2	Creación y Actualización	Grupo de Divulgación y Prensa	1
		Grupo de Infraestructura Cultural	
8.2	Requisitos Para Los Productos y Servicios	Dirección de Poblaciones	1
9.1.2	Satisfacción del Cliente	Grupo de Infraestructura Cultural	1
10.3	Mejora Continua	Divulgación y Prensa	1
TOTAL			6

Tabla No. 9. Total No Conformidades Por Capítulo de la Norma
Fuente: propia.

3. FORTALEZAS DEL CICLO DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

Dentro del trabajo de coordinación del proceso de auditorías internas de calidad adelantado por la Oficina de Control Interno, el Programa Anual de Auditorías presentado al Comité de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2022 consideró la ejecución de auditorías remotas como ejercicio para la verificación del Sistema de Gestión de Calidad y la Política de Gestión de Conocimiento, lo cual permitió la revisión de toda la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, y evidenciar no sólo el cumplimiento e implementación de la norma, sino que la implementación que se ha hecho para preservar el conocimiento desarrollado en especial en los procesos misionales.

- En todas las auditorias estuvo presente el líder del proceso, quien, aunque no respondiera todas las preguntas estuvo atento a la auditoria.
- Los responsables que han asumido recientemente los procesos, o que no habían tenido una auditoria interna en el Ministerio, tuvieron una buena disposición.
- El manejo de los documentos de manera virtual le permitía al proceso presentar la información requerida casi inmediatamente.



- La disposición, el compromiso y calidad con que los auditores se adaptaron a este estilo de auditoría virtual, realizándolas de manera adecuada y con profesionalismo y objetividad.
- La implementación piloto, de un instrumento que se aplicó por parte de los auditores interno para facilitar las auditorías virtuales, el cual fue suministrado por la oficina de Control interno.
- El trabajo articulado entre la Oficina de Control interno y el Equipo SIGI en la preparación y durante el desarrollo de las auditorías internas de calidad.
- El acompañamiento del auditor líder y en general del equipo de la Oficina de Control Interno respecto al cargue de los informes y la revisión de las listas de verificación y los informes finales.

En la medida en que el Sistema de Control Interno, a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, del cual hace parte integral el Modelo Estándar de Control Interno, MECI y la Gestión de Calidad, el ciclo de auditorías internas de calidad para la vigencia 2022 permitió evaluar la madurez del SGC del Ministerio y evidenciar que a partir del número y tipo de No Conformidades identificadas, el Sistema en la Entidad se encuentra interiorizado e implementado. En general este sistema asegura la salvaguarda de la información y el acceso a la misma.

4. RECOMENDACIONES PARA EL CICLO DE AUDITORÍA.

- Reforzar en todos los funcionarios y contratistas del Ministerio, la política, Objetivos, alcance del Sistema de Gestión de Calidad y la importancia de la Mejora, tanto para aplicar acciones para controlar y corregir No Conformidades que se presenten dentro de los procesos como para formular acciones de mejora. A través de herramientas, como a inducción y la reinducción.
- Registrar en el sistema Isolución, las mejoras que se hacen a los procesos, en las auditorías, ya que se identificó que casi todos los procesos se han adelantado mejoras, pero éstas no están consignadas dentro del sistema.
- Si bien es cierto, la Gestión de Conocimiento se ha implementado en los procesos, se hace necesario reforzar los relacionado con la analítica de datos y la transmisión de los conocimientos. Toda vez que el retiro de los funcionarios se realiza sin que se recuperen muchos de los conocimientos adquiridos dentro de ejercicio de su labor en los procesos.
- Realizar una convocatoria que logre aumentar el grupo de auditores internos de calidad, ya que los actuales son pocos para auditar todos los
- procesos que tiene el Ministerio, ocasionando que tengan mucho trabajo adicional.
- Destinar del rubro de capacitación para realizar de manera periódica la capacitación y formación del equipo de auditores internos de calidad, y de

Servicio al Ciudadano:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Línea gratuita: 018000 93808

Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia

Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



- los enlaces de los procesos para el Sistema Integrado de Gestión Institucional, SIGI, con el fin de asegurar tanto la calidad de las auditorías como el mantenimiento adecuado del Sistema.

5. CONCLUSIONES GENERALES DEL CICLO DE AUDITORÍA.

Se concluye que el Ministerio cuenta con un sistema de gestión de calidad fortalecido, que está implementado y que contribuye a la gestión institucional.

Herramientas como el aplicativo Isolución los círculos de mejora adelantados por el equipo SIGI han contribuido al fortalecimiento y actualización de los procesos, riesgos y mediciones. Se resalta, no sólo el trabajo adelantado por los auditores internos para revisar de manera integral la norma, sino el ejercicio de organización, documentación y apropiación del Sistema de Gestión de Calidad por parte de los dueños de proceso y del Equipo SIGI de la Oficina Asesora de Calidad.

De las 23 auditorías realizadas, se presentaron 6 hallazgos. Es decir que el 83% de los procesos del Ministerio no tuvieron no conformidades en la vigencia 2022.

Por lo tanto, a partir de las evidencias obtenidas y partiendo del análisis del ciclo en general, se concluye lo siguiente;

- El Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio es conveniente, no solamente porque se evidencia el cumplimiento normativo, derivado de las directrices impartidas en la Norma Técnica de Calidad ISO: 9001: 2015; sino por el enfoque y orientación del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio, 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 NTC ISO: 9001: 2015.



La cultura
es de todos

Mincultura

- Respecto a la eficiencia del SGC es adecuada ya que 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 2022 permitió evidenciar la efectividad del Sistema Integrado de gestión del Ministerio, en donde el resultado respondió a lo inicialmente planificado.

6. 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, basados en los lineamientos de la ISO 9001:2015; 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 y por la Norma Técnica de Calidad ISO: 9001:2015.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANÍN

Jefe de la Oficina de Control Interno.

Copia: Dra. Claudia Jineth Álvarez Benitez - Secretaria General
Dra. Samantha Alarcón Correa – Secretaría General
Dr. Alfredo Rafael Goenaga Linero - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Dra. Andrea Viviana Poveda López – Oficina Asesora de Planeación.

Elaboró: Jeimmy León Casas – Profesional Contratista OCI
Mario Yesid Ortiz Meza – Profesional Contratista OCI.

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co