

## **INFORME SOBRE LAS AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD, 2015**

Resultados del Ciclo de auditorías internas, vigencia 2015 realizadas a los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Cultura para revisión por la Dirección.

Informe Elaborado Por:

Carmen Cecilia Cárdenas  
Juan Manuel Manrique

Revisado por:

Mariana Salnave Sanin

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Septiembre de 2015

## 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 2015 adelantado para verificar el cumplimiento de las áreas con respecto a la Norma NTCGP: 1000:2009, ISO 9001:2000, 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 de Auditorías, y ha adelantado como parte del programa, la coordinación de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, con el apoyo de diecinueve (19) 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, siete de los auditores internos de calidad recibieron formación como auditores líderes, lo cual fortalece el proceso de auditoría.

Este informe incorpora los resultados evidenciados en 7 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; el *sexto* los parámetros para determinar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión; y en el *séptimo capítulo*, el estado de las acciones correctivas y preventivas.

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

El presente capítulo resume los resultados del Programa Anual de Auditorías, vigencia 2015 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 1 de diciembre de 2014, y las auditorías, de acuerdo con lo programado, se realizaron entre los meses de marzo y septiembre del presente año.

Los criterios para el desarrollo de las auditorías fueron: los procesos, procedimientos, planes, requisitos y normas según corresponda al proceso auditado; Plan Nacional de Desarrollo, la norma ISO 9001 de 2008, norma NTCGP 1000:2009 y su integralidad con el anexo del Decreto 943 de 2014, por el cual se establece la actualización del Modelo Estándar de Control Interno -MECI-.

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 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.

El equipo auditor que adelantó este ciclo de auditorías de calidad fue el siguiente: (ver tabla 1)

**Tabla 1. EQUIPO AUDITOR DE CALIDAD**

Adriana Martínez Ruiz	Lady Carolina Hernández
Alba Cecilia Rodríguez	Ligia Ríos Romero
Alfredo Dussán	Luis Carlos Mejía
Anibal Almanza	Juan Manuel Manrique
Beatriz Elena Guzmán	María Blanca Rivera
Carmen Cecilia Cárdenas	María Cristina Morales
Cesar Alfredo Parra	Mariana Salnave
Diana Milena Vivas	Wilson Ustáriz
Diana Montenegro	Zoila Rosa Pupiales
Diana Ramirez	

**Tabla 1**

## **CAPÍTULO II. RESULTADO DEL CICLO DE AUDITORÍAS 2014.**

Durante la presente vigencia se determinó en el programa aprobado por la alta dirección el desarrollo de 42 auditorías, de las cuales 22 auditorías serían de calidad, 11 auditorías serían combinadas y evaluarían el Sistema de Gestión de Calidad y la Gestión del Ministerio y 9 auditorías serían netamente de Gestión.

De las 42 auditorías programadas inicialmente, diecinueve (19) se adelantaron únicamente de calidad y con corte a 31 de agosto, trece (13) auditorías fueron combinadas y cinco (5) únicamente de gestión. En el mes de septiembre y octubre se tienen programadas para ejecutar una (1) auditoría combinada y cuatro (4) de Gestión.

Es importante aclarar que del Programa aprobado no se adelantó la auditoría programada al Sistema Nacional de Cultura, SINIC ya que en 2015 el SINIC pasó a hacer parte del Proceso de Sistemas e Informática y fue auditado dentro de éste. Así mismo, las auditorías de Emprendimiento Cultural, Casa Museo Rafael Núñez y la Oficina de Control Interno Disciplinario, que inicialmente se programaron como auditorías de calidad, finalmente por decisión de la Oficina de Control Interno, se realizaron como auditorías combinadas.

De otra parte, la auditoría al Grupo de Atención al Ciudadano si bien se programó como auditoría combinada, debido a dificultades en su desarrollo, se audito de manera separada primero gestión y luego calidad.

De acuerdo a lo anterior, de lo inicialmente programado y de ejecutarse sin ningún inconveniente, las cinco (5) auditorías programadas entre septiembre y octubre, se habrán realizado 42 auditorías, para dar cumplimiento al 100% del Programa de Auditorías 2015.

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 2015.

I. Auditorías internas de Calidad.

<b>PROCESO</b>	<b>AREA INVOLUCRADA</b>
PROCESO DIALOGO CULTURAL, Gestión de la Inclusión de la Diversidad Étnica y Cultural	<b>Dirección de Poblaciones</b>
PARTICIPACIÓN, Gestión de Recursos de Cooperación No Gubernamental y Cooperación Internacional	<b>Asuntos Internacionales y Cooperación</b>
MEJORAMIENTO CONTINUO, Control Interno de Gestión	<b>Oficina de Control Interno</b>
PLANEACIÓN, Secretaria General	<b>Secretaria General</b>
PLANEACIÓN, Grupo de Divulgación y Prensa	<b>Grupo de Divulgación y Prensa</b>
GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	<b>Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia</b>
SISTEMAS Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS, Secretaria General	<b>Grupo de Gestión Administrativa y Servicios</b>
SISTEMAS Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS, Secretaria General	<b>Grupo Gestión de Sistemas e Informática</b>
PARTICIPACION, Programa Nacional de Concertación	<b>Programa Nacional de Concertación</b>
PARTICIPACION: Programa Nacional de Estímulos	<b>Programa Nacional de Estímulos</b>

PARTICIPACIÓN Fomento a la Gestión Cultural Regional.	<b>Dirección de Fomento Regional</b>
CREACIÓN Y MEMORIA, Gestión del Patrimonio Bibliográfico, Hemerográfico y Audiovisual	<b>Biblioteca Nacional</b>
CREACIÓN Y MEMORIA, Gestión de Museos	<b>Museo Alfonso López</b>
	<b>Museo Antonio Nariño y Alvarez</b>
	<b>Museos Quinta de Bolívar y Museo de la Independencia</b>
	<b>Museos Santa Clara y Arte Colonial</b>
	<b>Museo Nacional</b>
CREACION Y MEMORIA, Dirección de Artes	<b>Dirección de Artes</b>
MEJORAMIENTO CONTÍNUO, Atención al Ciudadano	<b>Grupo de Atención al Ciudadano</b>

II. Auditorias combinadas (gestión y calidad).

<b>PROCESO</b>	<b>AREA INVOLUCRADA</b>
DIALOGO CULTURAL, Gestión de la Comunicación y Divulgación Cultural	<b>Dirección de Comunicaciones</b>
PLANEACIÓN	<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
CONTRATACIÓN, Adquisición de Bienes y Servicios	<b>Grupo de Contratos y Convenios</b>
GESTIÓN HUMANA	<b>Grupo de Gestión Humana</b>
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	<b>Grupo de Gestión Financiera</b>
CREACIÓN Y MEMORIA, Gestión, creación y consolidación de infraestructura cultural	<b>Grupo de Infraestructura Cultural</b>
CREACIÓN Y MEMORIA, Gestión del Patrimonio Cultural	<b>Dirección de Patrimonio</b>
CREACIÓN Y MEMORIA, Gestión de Museos	<b>Programa de Fortalecimiento a Museos</b>

	<b>Museo Rafael Núñez</b>
CREACIÓN Y MEMORIA, Gestión del Desarrollo Artístico e Industrial de la Cinematografía	<b>Dirección de Cinematografía</b>
ASESORÍA JURÍDICA	<b>Oficina de Asesoría Jurídica</b>
ASESORÍA JURÍDICA	<b>Control Interno Disciplinario</b>
PARTICIPACIÓN, Gestión del Emprendimiento Cultural	<b>Grupo de Emprendimiento Cultural</b>

## 2.1. Estado de los Hallazgos.

Como se aprecia en la Tabla 2, a corte 9 de Septiembre de 2015, se identificaron 64 hallazgos, resultantes del ciclo de auditoría de calidad, 63 registrados en el aplicativo ISOLución y pendientes por ser tratados por parte de las dependencias y un (1) hallazgo que ya se encuentra cerrado.

Así mismo, la tabla permite visualizar que del total general de hallazgos a 9 de septiembre de 2015, 12 No Conformidades pertenecen a vigencias anteriores y a la fecha de corte se encuentran pendientes de tratamiento y verificación.

Responsable	2012		2013		2014		2015		Total general
	Vencida	Abierta	Vencida	Vencida	Abierta	Vencida	Vencida		
Casa Museo Alfonso López Pumarejo (Honda)						2		2	
Control Interno						3		3	
Coordinador Grupo de Gestión Humana						1		1	
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano					4			4	
Coordinador Grupo de Contratos y Convenios	1	1						2	
Coordinador Grupo de Emprendimiento Cultural						1		1	
Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Servicios						2		2	
Coordinador Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia			1	1		6		8	
Coordinador Grupo de Gestión Financiera y Contable						5		5	
Coordinador Grupo de Gestión Humana						1		1	
Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural						10		10	
Coordinador Grupo de Sistemas e Informática	1					1		2	
Coordinador Programa de Fortalecimiento de Museos						2		2	
Director Casa Museo Quinta Bolívar						10		10	
Director de Artes						2		2	
Director de Cinematografía						1		1	
Director de Comunicaciones							2	2	
Director de Fomento Regional						3		3	
Director de Patrimonio					1	3		4	
Director Museo Nacional de Colombia						2		2	
Grupo de Divulgación y Prensa						3		3	
Jefe Oficina Asesora Jurídica			1					1	
Jefe Oficina de Planeación			1			2	1	4	
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>3</b>		<b>75</b>	

**Tabla 2** Fuente ISOLución a 09 de Septiembre-15

## 2.2. Tipos de Hallazgos.

En el ciclo de auditoría de calidad correspondiente a la vigencia 2015 se identificaron hallazgos del siguiente tipo: No conformidades y Observaciones de Calidad, éstas últimas no se encuentran registradas en el aplicativo porque se estableció que deben ser ingresadas por los responsables del proceso como acciones autodeclaradas y por ende, no se encuentran referenciadas en la tabla No. 2. Es decir, producto del ejercicio de auditoría interna de calidad y combinada se identificaron 64 No Conformidades y 54 Observaciones.

Con base en la tabla 3, se encuentra que las dependencias que presentan mayor número de hallazgos son: Casa Museo Quinta Bolívar y Grupo de Infraestructura Cultural con diez (10) No conformidades; el Grupo de Gestión de Archivo y correspondencia, seis (6) No conformidades; el Grupo de Gestión financiera y contable con cinco (5) No conformidades; la Dirección de Fomento Regional, la Dirección de Patrimonio, Grupo de Divulgación y Prensa, Oficina de Planeación y Control Interno de Gestión, con tres (3) No conformidades; La casa Museo Alfonso Lopez Pumarejo, el Grupo de Gestión Administrativa y Servicios, Grupo de Gestión Humana, Programa de Fortalecimiento de Museos, Dirección de Artes y Dirección de Comunicaciones, con dos (2) No Conformidades; y el Grupo de Emprendimiento Cultural, Grupo de Sistemas e Informática y la Dirección de Cinematografía, una (1) No Conformidad, respectivamente.

Responsable	No Conformidad de Auditoría
Director Casa Museo Quinta Bolivar	10
Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural	10
Coordinador Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia	6
Coordinador Grupo de Gestión Financiera y Contable	5
Jefe Oficina de Planeación	3
Grupo de Divulgación y Prensa	3
Director de Patrimonio	3
Director de Fomento Regional	3
Control Interno	3
Director Museo Nacional de Colombia	2
Director de Comunicaciones	2
Director de Artes	2
Coordinador Programa de Fortalecimiento de Museos	2
Coordinador Grupo de Gestión Humana	2
Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	2
Casa Museo Alfonso López Pumarejo (Honda)	2
Director de Cinematografía	1
Coordinador Grupo de Sistemas e Informática	1
Coordinador Grupo de Emprendimiento Cultural	1
<b>Total general</b>	<b>63</b>

**Tabla 3** Fuente ISOLución a 09 de Septiembre-15

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

#### 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 principalmente con el control de registros y el control de documentos a los que hace referencia el numeral 4.2.3. Control de Documentos y 4.2.4. Control de Registros, respectivamente. Producto de la auditoría se evidencia que dentro de la documentación de algunos de los procedimientos no se manejan las versiones vigentes de los documentos aplicables al Sistema. También se evidencia la necesidad de manejar los registros de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental y en los procedimientos. Tal y como se puede apreciar en la tabla 4, las No Conformidades identificadas con el numeral 4 de la Norma, representan el 47% de los hallazgos del Ministerio.

#### Capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección.

Como se aprecia en la tabla 4, el hallazgo asociado al numeral 5 de la Norma, responde a la falta de claridad en la identificación de funciones y a la asignación de responsabilidades claras mediante acto administrativo, en los Museos Quinta de Bolívar e Independencia.

#### Capítulo 6. Gestión de los recursos.

Con relación al numeral 6, los dos hallazgos identificados, corresponden al 3% de las No conformidades y se generaron frente a competencia, toma de conciencia y formación, al no lograr identificar elementos suficientes frente a la evaluación de actividades dentro del desempeño de las funciones en los Grupos de Gestión Financiera y Contable y Gestión de Archivo y Correspondencia.

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

En relación con el numeral 7 de la NTCGP: 1000:2009 se pudo evidenciar que el 27% de los hallazgos identificados en el Ministerio, se generaron por la falta de controles en la prestación de servicios. De acuerdo a la tabla 4, las dependencias que presentan hallazgos frente a éste numeral son; Museo Quinta de Bolívar, Grupo de Infraestructura Cultural, Dirección de Patrimonio, Dirección de Fomento Regional y Grupo de Emprendimiento Cultural, entre otros.

## Capítulo 8. Medición, análisis y mejora.

El 20% de hallazgos de Calidad dentro del ciclo de auditorías 2015, 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; 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. De igual manera, se evidenciaron deficiencias en cuanto al seguimiento y cierre de Planes de acción.

Numeral de la Norma NTCGP 1000:2009	Responsable	Total
4.1 REQUISITOS GENERALES	Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural	1
	Director Casa Museo Quinta Bolívar	2
	Director de Fomento Regional	2
<b>Total 4.1 REQUISITOS GENERALES</b>		<b>5</b>
4.2.1 Generalidades	Control Interno	1
<b>Total 4.2.1 Generalidades</b>		<b>1</b>
4.2.3 Control de documentos	Casa Museo Alfonso López Pumarejo (Honda)	1
	Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	1
	Coordinador Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia	1
	Coordinador Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
	Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural	1
	Coordinador Programa de Fortalecimiento de Museos	1
	Director Casa Museo Quinta Bolívar	1
	Director de Artes	1
	Director de Cinematografía	1
	Director de Comunicaciones	1
	Grupo de Divulgación y Prensa	1
	Jefe Oficina de Planeación	2
<b>Total 4.2.3 Control de documentos</b>		<b>13</b>
4.2.4 Control de los registros	Control Interno	1
	Coordinador Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia	1
	Coordinador Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
	Coordinador Grupo de Gestión Humana	1
	Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural	2
	Director de Artes	1
	Director de Comunicaciones	1
	Director Museo Nacional de Colombia	1
	Grupo de Divulgación y Prensa	1
	Jefe Oficina de Planeación	1
<b>Total 4.2.4 Control de los registros</b>		<b>11</b>
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Coordinador Grupo de Gestión Humana	1
<b>Total 5.5.1 Responsabilidad y autoridad</b>		<b>1</b>
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	Coordinador Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia	1
	Coordinador Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
<b>Total 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación</b>		<b>2</b>
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural	2
	Director Casa Museo Quinta Bolívar	1
<b>Total 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		<b>3</b>
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	Coordinador Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia	1
	Director de Patrimonio	1
<b>Total 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>		<b>2</b>
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural	1
<b>Total 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO</b>		<b>1</b>
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Director Casa Museo Quinta Bolívar	1
<b>Total 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>		<b>1</b>
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	Director Casa Museo Quinta Bolívar	1
<b>Total 7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos</b>		<b>1</b>
7.5.1 Control de la Producción y de la presentación del servicio	Coordinador Grupo de Emprendimiento Cultural	1
	Director Casa Museo Quinta Bolívar	2
	Director de Fomento Regional	1
	Director de Patrimonio	1
	Grupo de Divulgación y Prensa	1
<b>Total 7.5.1 Control de la Producción y de la presentación del servicio</b>		<b>6</b>

7.5.3 Identificación y trazabilidad	Casa Museo Alfonso López Pumarejo (Honda)	1
Total 7.5.3 Identificación y trazabilidad		1
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio	Coordinador Programa de Fortalecimiento de Museos	1
Total 7.5.5 Preservación del producto y/o servicio		1
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	Director Casa Museo Quinta Bolívar	1
Total 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN		1
8.2.1 Satisfacción del cliente	Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural	1
Total 8.2.1 Satisfacción del cliente		1
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Control Interno	1
	Coordinador Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia	1
	Director Casa Museo Quinta Bolívar	1
Total 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		3
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural	1
Total 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		1
8.5.1 Mejora continua	Coordinador Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
Total 8.5.1 Mejora continua		1
8.5.2 Acción correctiva	Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	1
	Coordinador Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia	1
	Coordinador Grupo de Sistemas e Informática	1
	Director de Patrimonio	1
	Director Museo Nacional de Colombia	1
Total 8.5.2 Acción correctiva		5
8.5.3 Acción preventiva	Coordinador Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
	Coordinador Grupo de Infraestructura Cultural	1
Total 8.5.3 Acción preventiva		2
Total general		63

**Tabla 4** Fuente ISOLución a 09 de Septiembre 2015

## 2.4 Análisis de Hallazgos por Procesos.

La información de la Tabla 5 permite observar que frente al resultado del ciclo de Auditorías por Procesos, el Macro Proceso de Creación y Memoria presenta treinta y tres (33) No Conformidades, que representan el 52% del total de las No Conformidades existentes en la presente vigencia; Gestión Documental y Gestión Financiera y Contable, registran seis (6) No conformidades que representan el 10% respectivamente; Participación y Planeación registran cuatro (4) No Conformidades que representan un 6% respectivamente; Mejoramiento Continuo y Sistemas registran tres (3) No conformidades que representa el 5%; Dialogo Cultural registra dos (2) No conformidades que representa el 3% y Emprendimiento Cultural y Gestión Humana registran una No conformidad que representa el 2%.

Proceso	Total
CREACIÓN Y MEMORIA	33
GESTIÓN DOCUMENTAL	6
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	6
PARTICIPACIÓN	4
PLANEACIÓN	4
MEJORAMIENTO CONTINUO	3
SISTEMAS Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS	3
DIÁLOGO CULTURAL	2
EMPRENDIMIENTO CULTURAL	1
GESTIÓN HUMANA	1
Total general	63

**Tabla 5.** Fuente ISOLución a 09 de Septiembre-15

### **CAPÍTULO III. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

#### **3.1. Acciones Correctivas.**

La tabla 6 muestra el estado de las No conformidades derivadas de las Acciones Correctivas auto declaradas y cerradas identificadas en el aplicativo ISOLución. De un total de 146 No Conformidades, se cerraron 94 con acciones eficaces. Así mismo, es de resaltar que 88 de ellas corresponden a vigencias anteriores al año 2014, y 6 a la vigencia 2015.

De igual forma, el Aplicativo ISOLución, registra cincuenta y dos (52) acciones que fueron cerradas como No eficaces que corresponden a vigencias anteriores (2006-2014).

Accion Eficaz	Vigencias anteriores 2006-2014	2015	Total general
NO	52		52
SI	88	6	94
<b>Total general</b>	<b>140</b>	<b>6</b>	<b>146</b>

**Tabla 6.** Fuente ISOLución a 09 de Septiemre-15

La tabla 7, muestra el estado detallado de Acciones correctivas con corte 9 de Septiembre de 2015, de las cuales 13 se encuentran vigentes y 5 vencidas, para un total de 18 No conformidades autodeclaradas.

Responsable	Estado	Núm.	Fecha de Creación	Fecha de Cierre Proyectada	Total
Control Interno	Abierta	1033	28/10/2014	30/12/2015	1
		1038	10/03/2015	30/12/2015	1
		1049	04/09/2015	31/08/2016	1
		1050	09/09/2015	30/12/2015	1
<b>Total Control Interno</b>					<b>4</b>
Coordinador Grupo de Contratos y Convenios	Vencida	1045	11/06/2015	28/08/2015	1
<b>Total Coordinador Grupo de Contratos y Convenios</b>					<b>1</b>
Coordinador Sistema Nacional de Información Cultural	Abierta	1037	05/03/2015	31/12/2015	1
<b>Total Coordinador Sistema Nacional de Información Cultural</b>					<b>1</b>
Director de Artes	Abierta	1040	07/04/2015	31/12/2015	1
<b>Total Director de Artes</b>					<b>1</b>
Director de Fomento Regional	Abierta	1044	25/05/2015	30/11/2015	1
	Vencida	1039	30/03/2015	21/08/2015	1
<b>Total Director de Fomento Regional</b>					<b>2</b>
Director Museo Nacional de Colombia	Abierta	1028	22/04/2014	30/12/2015	1
		1047	21/07/2015	30/07/2016	1
<b>Total Director Museo Nacional de Colombia</b>					<b>2</b>
Grupo de Divulgación y Prensa	Vencida	1036	25/11/2014	30/03/2015	1
<b>Total Grupo de Divulgación y Prensa</b>					<b>1</b>
Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia	Vencida	1026	20/03/2014	31/07/2015	1
<b>Total Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia</b>					<b>1</b>
Jefe Oficina de Planeación	Abierta	1019	30/06/2013	20/12/2015	1
		1042	08/04/2015	31/03/2016	1
		1043	10/04/2015	29/02/2016	1
		1048	04/08/2015	11/08/2016	1
Vencida	1018	14/05/2013	29/05/2015	1	
<b>Total Jefe Oficina de Planeación</b>					<b>5</b>
<b>Total general</b>					<b>18</b>
<b>Total vencidas</b>					<b>5</b>
<b>Total Vigentes</b>					<b>13</b>

**Tabla 7.** Fuente ISOLución a 09 de Septiembre-15

### 3.2. Acciones Preventivas.

La tabla 8, presenta información registrada en ISOLución que a fecha 9 de septiembre da cuenta de 6 Acciones Preventivas abiertas, de las cuales 2 se encuentran vencidas y 4 vigentes.

Por otro lado, la tabla 9 presenta un resumen general que da cuenta de 172 Acciones Preventivas cerradas, de las cuales 169 se reportan como cerradas para vigencias anteriores y 3 correspondientes a la vigencia 2015.

Responsable	Estado	Núm.	Fecha de Creación	Fecha de Cierre Proyectada	Total
Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario	Abierta	197	20/08/2015	31/12/2015	1
<b>Total Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario</b>					<b>1</b>
Coordinador Grupo Programa Nacional de Concertación	Abierta	195	30/03/2015	04/03/2016	1
<b>Total Coordinador Grupo Programa Nacional de Concertación</b>					<b>1</b>
Director Biblioteca Nacional	Abierta	192	16/06/2014	31/12/2015	1
<b>Total Director Biblioteca Nacional</b>					<b>1</b>
Director Museo Nacional de Colombia	Abierta	196	21/07/2015	31/03/2016	1
	Vencida	191	16/04/2014	30/06/2015	1
<b>Total Director Museo Nacional de Colombia</b>					<b>2</b>
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Vencida	193	28/07/2014	30/06/2015	1
<b>Total Jefe Oficina Asesora Jurídica</b>					<b>1</b>
<b>Total general</b>					<b>6</b>
<b>Total vencidas</b>					<b>2</b>
<b>Total Vigentes</b>					<b>4</b>

**Tabla 8.** Fuente ISOLución a 09 de Septiembre-15

RESUMEN GENERAL DE ACCIONES PREVENTIVAS			
TIPO	Vigencias Anteriores 2006-2014	2015	Total
ABIERTAS		6	6
CERRADAS	169	3	172

**Tabla 9.** Fuente ISOLución a 09 de Septiembre-15

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

Dentro del ejercicio de coordinación al proceso de auditorías internas adelantado por la Oficina de Control Interno de Gestión, el Programa Anual de Auditorías presentado al Comité de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2015 consideró el ejercicio de auditorías combinadas, de gestión y de calidad como herramienta para la verificación de la gestión institucional, Sistema de Control Interno 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 a programas específicos adelantados en el Ministerio y en cabeza de la Viceministra, Biblioteca Nacional, Dirección de Artes y Dirección de Patrimonio.

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 sistemas de control y de gestión para optimizar tiempos, recursos y evitar ante todo, interrumpir las dinámicas de los procesos internos.

Una vez finalizado el ciclo de auditorías 2015 se resaltan como fortalezas para ser consideradas dentro de la revisión por la Alta Dirección, las siguientes:

- Considerando una observación del ente certificador del Sistema de Gestión de Calidad, frente a la necesidad de fortalecer la redacción de los hallazgos, el Programa de Auditorías 2015 contempló el apoyo y acompañamiento de un Auditor Líder, con las competencias y habilidades necesarias para revisar de acuerdo al Procedimiento de Auditorías Internas, las diferentes listas de verificación e informes de auditorías, correspondientes a las auditorías de Calidad. Este proceso contribuyó a mejorar la calidad de los informes de auditoría y a reducir el riesgo de reprocesos en el ejercicio de la auditoría y el impacto negativo sobre hallazgos imprecisos o inexactos.
- Se contó con la participación de auditores líderes quienes se formaron en el transcurso del ciclo de auditorías 2015 por la firma PGCC, lo que permitió mejorar el ejercicio auditor y poner en práctica las habilidades y conocimientos adquiridos en diferentes procesos del Ministerio.
- Considerando la magnitud del programa y el número de dependencias a auditar, el desarrollo de auditorías internas de calidad y de auditorías combinadas permitió optimizar recursos, ya que se emplearon menos auditores que en la vigencia 2014, se generaron menos interrupciones para los líderes de los procesos y se redujo la documentación.

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

- Sensibilizar a la alta Dirección sobre el Sistema de Gestión de Calidad y la importancia de trabajar fortalecer la Mejora continua a través de la formulación de los Planes de Mejoramiento como herramienta que contribuye a la gestión de los procesos.
- Se considera necesario que los auditores internos de calidad 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, evitando la identificación de hallazgos que generan poco impacto dentro del Sistema; confirmar que la evidencia de la auditoría sea apropiada para apoyar los hallazgos, así como, comunicar de forma eficaz los resultados de la auditoría en la reunión de cierre y en la elaboración de informes.

- 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.
- Frente a los tiempos y a la eficiencia de las auditorías, se considera necesario revisar los tiempos de las mismas, con el fin de lograr que se pueda culminar el proceso en el menor tiempo posible aunque sin perder la calidad de la auditoría.
- Es necesario fortalecer a los auditores para que el mayor peso de las auditorías no se presente en los numerales de documentación, si no que se haga más énfasis en el numeral 7 que tiene directa relación con la labor misional.

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

Producto del ejercicio de auditoría adelantado durante la vigencia 2015 se evidencia la necesidad de ajustar los procedimientos internos, como por ejemplo el procedimiento de auditoría interna frente a los tiempos y el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas frente al 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 las habilidades, competencias y conocimiento integral del Sistema de Gestión de Calidad, ya que todavía es recurrente la identificación de hallazgos de auditoría a los numerales relacionados con el control de registros y control de documentos, siendo bajo el análisis y control sobre los numerales propios a la realización del producto o prestación del servicio, evidencia de esto es que el 47% de las No conformidades se identificaron al numeral 4, tal y como se mencionó en la tabla 4.

Considerando la madurez del Sistema y la trayectoria de casi siete años en los que el Ministerio se encuentra certificado en Calidad bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP: 1000:2009, se considera la necesidad de replantear el número de auditores, la estructuración del Programa Anual de Auditorías y la formulación del ciclo de auditoría.

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

De acuerdo 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 conforme, y aplicable al Ministerio de Cultura, 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 al modelo de procesos de la organización, a su 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 2015 permitió evidenciar la efectividad del Sistema Integrado de gestión del Ministerio, en donde el resultado respondió a lo inicialmente planificado.

Cordialmente,



MARIANA SALNAVE SANIN