

Bogotá, D.C, 05 de septiembre de 2017

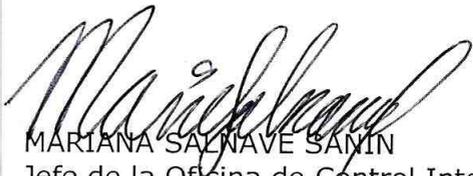
Señora Ministra
MARIANA GARCÉS CÓRDOBA
Ministerio de Cultura
Ciudad

ASUNTO: Informe Auditorias de Calidad

Respetada señora Ministra, reciba un atento saludo:

Para su conocimiento y fines pertinentes, de manera atenta envié a usted el Informe sobre las auditorias de calidad de 2017, con corte a 5 de septiembre de 2017.

Cordial Saludo,



MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe de la Oficina de Control Interno

CC. Zulia Mena Garcia - Viceministra de cultura
Enzo Rafael Ariza Ayala - Secretario General
Adriana Mercedes Hurtado Ruiz - Jefe Oficina Asesora de Planeación

INFORME SOBRE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD, 2017

Resultados del Ciclo de auditorías de calidad 2017, realizadas a los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Cultura para revisión por la Dirección, corte a 5 de septiembre de 2017.

Informe Elaborado Por:

Juan Manuel Manrique

Revisado por:

Mariana Salnave Sanin

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Septiembre de 2017

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 2017 adelantado para verificar el cumplimiento de las áreas con respecto a la Norma NTCGP: 1000:2009, ISO 9001:2008, 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 trece (13) auditores internos de calidad formados y preparados para cumplir y adelantar el ejercicio de verificación al Sistema de Gestión de la Calidad. Adicionalmente, éste año se fortaleció el equipo auditor de Calidad, con catorce (14) nuevos auditores, formados en la Norma ISO9001:2015 y NTCGP1000:2009 por parte de ICONTEC, y quienes acompañaron el ejercicio como auditores observadores, fortaleciendo el proceso de auditoría.

Este informe incorpora los resultados evidenciados en 6 capítulos a saber: en el *primero* se presentan los resultados generales del ciclo de auditorías 2017 en el Ministerio con corte 5 de Septiembre de 2017; en el *segundo*, se presenta el estado 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.

I. RESULTADOS DEL CICLO DE AUDITORÍA.

El presente capítulo resume los resultados del Programa Anual de Auditorías, 2017 en lo relativo a las auditorías internas de calidad con corte 5 de septiembre, 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 19 de enero de 2017, y las auditorías, de acuerdo con lo programado, iniciaron en el mes de Abril y se programaron hasta el mes de septiembre 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, indicadores de ISOLUCION, cumplimiento del rol y las funciones de supervisión e interventoría.

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 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 Programa Anual de Auditorías aprobado en comité directivo para la vigencia 2017, se programaron 20 auditorías de Calidad y 4 auditorías combinadas, en las que se auditaría el componente de Gestión y Calidad, para un total de 24 auditorías programadas, tendientes a verificar el Sistema de Gestión de Calidad en el Ministerio.

Es importante aclarar que del Programa aprobado inicialmente por el Comité Directivo, presentó variaciones por situaciones ajenas a la planeación realizada y consideradas dentro de los riesgos del Plan, tales como, disponibilidad del equipo auditor, disponibilidad del auditado, actividades propias a la gestión del Ministerio y externas al desarrollo de las auditorías; en dónde, una auditoría programada como auditoría de Gestión se cambió a Auditoría de Calidad y una auditoría Combinada, se separó en Auditoría de Calidad y Auditoría de Gestión, en fechas diferentes cada una. De tal manera, que de las auditorías inicialmente programadas se obtienen, 22 Auditorías de Calidad y 3 Auditorías Combinadas.

De otra parte, el presente informe da cuenta del desarrollo del programa de auditorías de calidad entre abril - septiembre 2017 y cuyo resultado da cuenta con 20 No conformidades.

De tal manera, a 5 de septiembre de las 25 auditorías de calidad programadas, se cumple con el desarrollo del 100% del programa de auditorías de Calidad.

Equipo auditor 2017 (ver tabla 1)

Tabla 1

Tabla 1. EQUIPO AUDITOR DE CALIDAD	
Alfredo Dussán	Juan Manuel Manrique
Alba Cecilia Rodriguez	María Cristina Morales
Cesar Alfredo Parra	Mariana Salnave
Diana Montenegro	María Katerine Karakalpakis
Lady Carolina Hernández	Silene Valencia
Ligia Ríos Romero	Zoila Rosa Pupiales
Beatriz Helena Guzman	

Equipo formado en 2017 y observador. (Ver tabla 2)

Tabla 2

Tabla 2. EQUIPO AUDITOR OBSERVADOR	
Lyda España	Sandra Angulo
Patricia Rodriguez	Nelson Velosa
María Cristina Salazar	Edgar Hernandez
Gimnesa Ruiz	Jennifer Cortes
María del Pilar Borrero	Claudia López
Camilo Andrés Rodriguez	María Helena Neisa
Lida Sanchez	Sandra Amezcua

El siguiente cuadro presenta la relación de auditorías de calidad y combinadas, adelantadas dentro de la ejecución al Programa Anual de Auditorías a 5 de Septiembre de 2017 y cuyos resultados se encuentran en los informes de auditoría de Calidad.

I. Auditorías internas de Calidad.

PROCESO	AREA INVOLUCRADA
Gestión de Servicio al Ciudadano	<i>Grupo de Servicio al Ciudadano</i>
Diálogo Cultural	<i>Dirección de Poblaciones</i>
Creación y Memoria	<i>Dirección de Cinematografía</i>
Creación y Memoria	<i>Grupo de Fortalecimiento a Museos</i>
Creación y Memoria	<i>Museo Santa Clara y Museo Colonial</i>
Creación y Memoria	<i>Museo de la Independencia y Museo Quinta de Bolívar</i>
Creación y Memoria	<i>Museo Nacional de Colombia</i>
Direccionamiento Estratégico	<i>Oficina Asesora de Planeación</i>
Creación y Memoria	<i>Dirección de Fomento Regional</i>
Creación y Memoria	<i>Dirección de Artes</i>
Participación	<i>Programa Nacional de Concertación</i>
Participación	<i>Programa Nacional de Estímulos</i>
Diálogo Cultural	<i>Dirección de Comunicaciones</i>
Gestión Administrativa y de Servicios	<i>Grupo de Administrativa</i>
Gestión de Sistemas e Informática	<i>Grupo de Sistemas e Informática</i>
Adquisición de Bienes y Servicios	<i>Grupo de Contratos</i>

II. Auditorias combinadas (gestión y calidad).

PROCESO	AREA INVOLUCRADA
Creación y Memoria	<i>Biblioteca Nacional</i>

Gestión Documental	<i>Grupo de Gestión Documental</i>
Gestión Humana	<i>Grupo de Gestión Humana</i>

2. ESTADO DE LOS HALLAZGOS.

Como se aprecia en la Tabla 3, a corte 5 de Septiembre de 2017, se identificaron 20 No Conformidades registradas en los informes de auditoría.

Tabla 3

Dependencia	# De No Conformidades 2017
Dirección de Artes	4
Programa de Fortalecimiento a Museos	1
Oficina de Planeación	3
Grupo de Servicio al Ciudadano	1
Museo Santa Clara	1
Museo Nacional	3
Museo de la Independencia y Casa del Florero	1
Grupo de Gestión Documental	2
Dirección de Patrimonio	1
Programa Nacional de Estímulos	3
Grupo de Divulgación y Prensa	1
Total	20

Fuente ISOLucion 5 de Septiembre -17

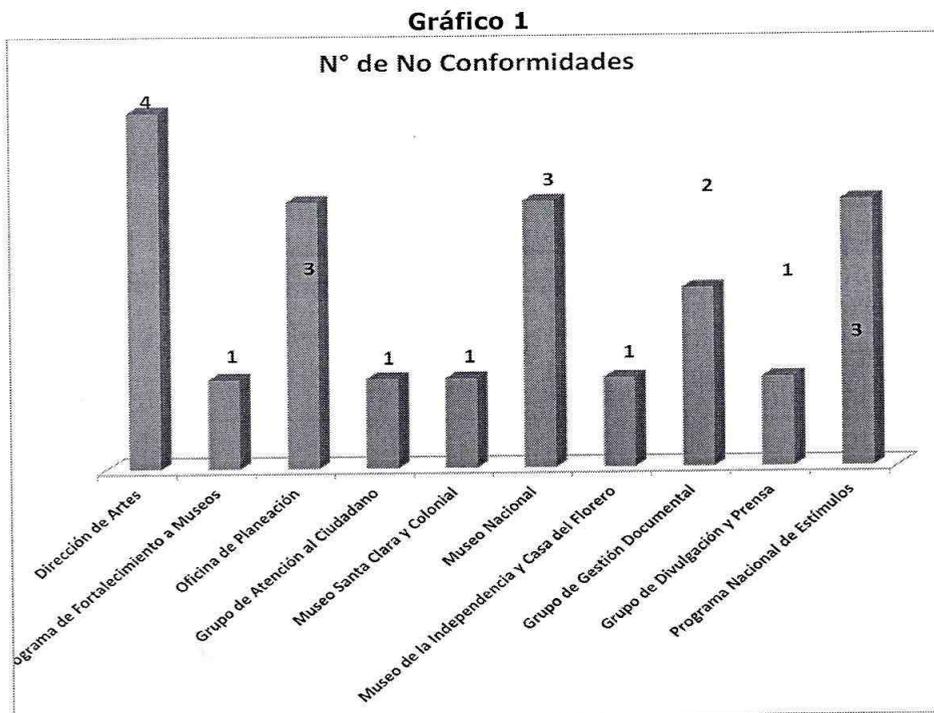


2.1. Tipo de Hallazgos.

En el ciclo de auditoría interna de calidad correspondiente a la vigencia 2017 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. 3

Producto del ejercicio de auditoría interna de calidad y combinada se identificaron 20 No Conformidades.

Con base en la información consignada, se encuentra que las dependencias que presentan mayor número de hallazgos son: Dirección de Artes (4) No conformidades; Oficina de Planeación, tres (3) No Conformidades; Museo Nacional, con tres (3) No Conformidades; Programa Nacional de Estímulos, tres (3) No Conformidades; Grupo de Gestión Documental, dos (2) No Conformidades y Programa de Fortalecimiento a Museos, Museo Santa Clara y Colonial, Museo de la Independencia y Casa del Florero y Grupo de Servicio al Ciudadano, con una (1) No Conformidad, respectivamente.



2.2. Análisis de Hallazgos por Capítulo de la Norma.

Tabla 4

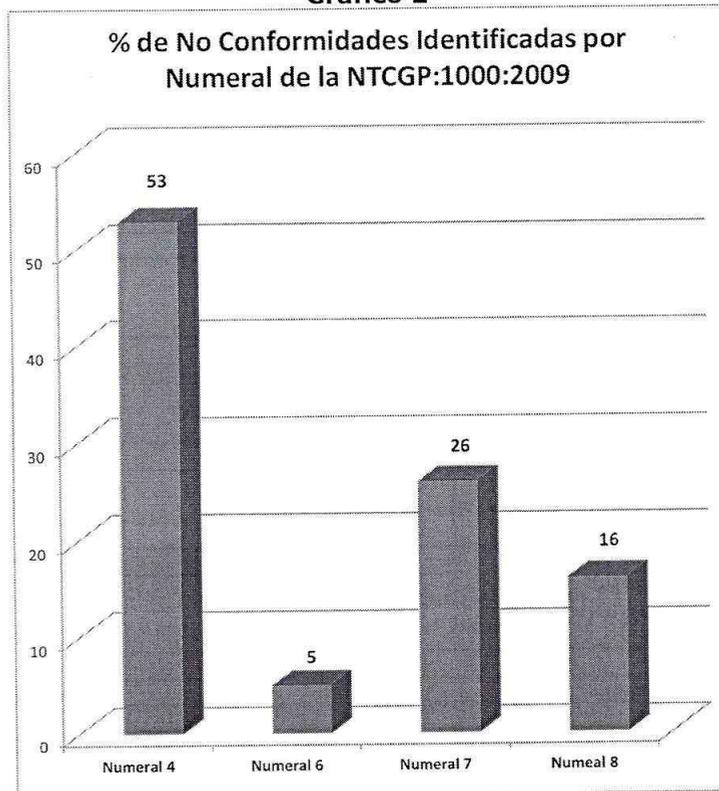
Numeral de la NTCGP:1000:2009	Dependencia	# De No Conformidad 2017
8.4. Análisis de Datos	Dirección de Artes	1
4.2.4. Control de Registros		2
7.2.3. Comunicación con el Cliente		1
		4
6.3. Infraestructura	Programa de Fortalecimiento a Museos	1
		1
4.2.4. Control de Registros	Oficina de Planeación	3
		3
4.1. Requisitos Generales	Grupo de Atención al Ciudadano	1
		1
7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio.	Museo Santa Clara y Colonial	1
		1
8.2.1. Satisfacción del Cliente	Museo Nacional	1
4.2.4. Control de Registros		1
4.2.3. Control de Documentos		1
		3
7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio.	Museo de la Independencia y Casa del Florero	1
		1
4.2.3. Control de Documentos	Gestión Documental	1
8.5.1. Mejora Continua		1
		2
4.1.g. Requisitos Generales, Mapa de Riesgos.	Programa Nacional de Estímulos	1
7.1. Planificación de la Realización del Producto o Prestación del Servicio		1
7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio.		1
		3
7.5.1. Control de la Producción y Prestación del Servicio	Grupo de Divulgación y Prensa	1
		1
TOTAL		20

Fuente, Informes de auditoría con corte 5 de Septiembre de 2017

Dentro de las No Conformidades identificadas en el ciclo de auditoría 2017, con corte 5 de Septiembre, la información de la tabla 4 y el gráfico 2 que se presenta a continuación, permiten observar que el 53% de las No Conformidades se encuentran dirigidas al numeral 4 de la Norma NTCGP: 1000:2009, Sistema de Gestión de la Calidad; el 26% se encuentra dirigido al numeral 7, Realización

del Producto o Prestación del servicio; un 16% al numeral 8, Medición, Análisis y Mejora y un 5% al numeral 6, Gestión de los Recursos.

Gráfico 2



Dentro del análisis de No conformidades por cada uno de los capítulos, se puede establecer lo siguiente;

Capítulo 4. Requisitos Generales.

Como se aprecia en la tabla 4, las No Conformidades asociadas a este capítulo de la NTCGP: 1000:2009, tienen que ver con las características generales del Sistema de Gestión de Calidad, de las cuales hacen parte; el Control de Documentos a los que hace referencia el numeral 4.2.3. Y al Control de Registros, a los que se refiere el numeral 4.2.4.

Al respecto, la Dirección de Artes presenta el 40% de los hallazgos identificados al numeral 4.2.4., control de registros, correspondiente a dos (2) No Conformidades identificadas al proceso. Le siguen la Oficina de Planeación

Grupo de Gestión Documental y el Museo Nacional, en dónde se identificaron una No Conformidad a éste numeral, respectivamente.

De otra parte, se identificaron dos (2) No Conformidades al numeral 4.1, Requisitos Generales, en el Grupo de Atención al Ciudadano y Programa Nacional de Estímulos, respectivamente; una No Conformidad al numeral 4.2.1., Generalidades, en el Grupo de Gestión Documental y dos (2) No Conformidades al numeral 4.2.3, control de documentos, en el Museo Nacional y Grupo de Gestión Documental, respectivamente.

Capítulo 6. Gestión de los Recursos.

En relación con éste capítulo, en el programa de Fortalecimiento a Museos se identificó una no conformidad al numeral 6.3. Infraestructura, debido a la falta de adecuación de espacios en el Museo Nacional Guillermo León Valencia y el Museo Antonio Nariño, en dónde la cantidad de piezas museográficas no cuentan con espacios necesarios para su conservación, tal y como se evidenció en el Sistema Integrado de Conservación SIC.

Capítulo 7. Realización del producto o prestación del servicio.

El 26% de las No Conformidades de calidad, correspondientes a (5) No Conformidades identificadas dentro del Programa Anual de Auditorías 2017 y con corte a 30 de Junio, corresponden a éste capítulo de la norma, en dónde (3) de éstas No Conformidades, se encontraron al numeral 7.2.1., Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y / o Servicio, De la NTCGP: 1000:2009, en los museos Santa Clara y Colonial; Museo de la Independencia y Casa del Florero y Programa Nacional de Estímulos, respectivamente.

Así mismo, en el Programa Nacional de Estímulos se identificó una No Conformidad al numeral 7.1. Planificación de la Realización del producto o Prestación del Servicio y una No Conformidad en la Dirección de Artes, identificada al 7.2.3. Comunicación con el Cliente.

Capítulo 8. Medición, análisis y mejora.

El 16% de los hallazgos de Calidad identificados dentro del ciclo de auditorías 2017, correspondientes a tres (3) No conformidades, se centraron en la

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia

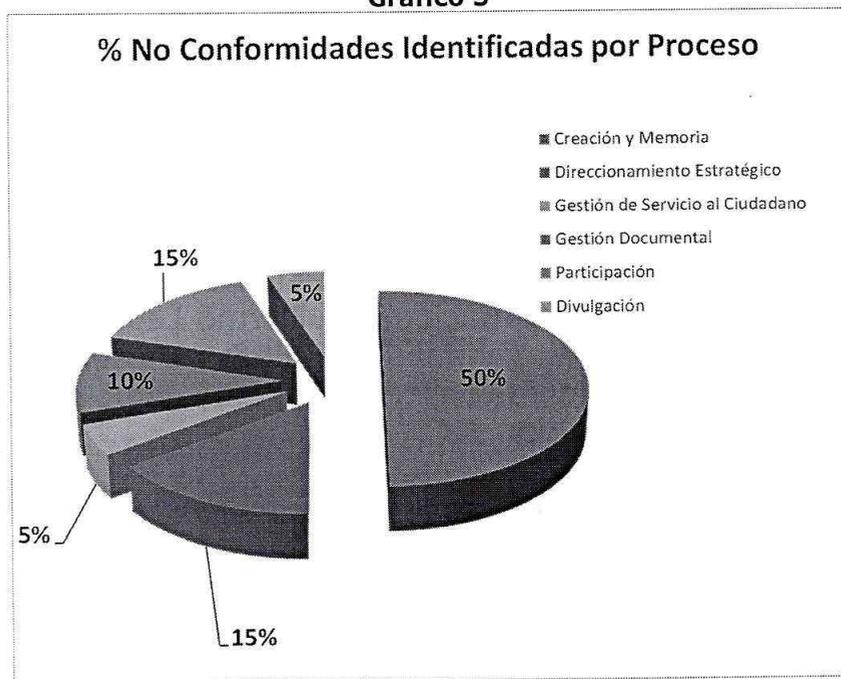
Conmutador (57 1) 342 4100

www.mincultura.gov.co

satisfacción del cliente, por parte del Museo Nacional; el análisis de datos en la Dirección de Artes y la mejora continua en el Grupo de Gestión Documental.

2.3 Análisis de Hallazgos por Procesos

Gráfico 3



La información de la gráfica 3, permite observar también que frente al resultado del ciclo de Auditorías, El proceso de Creación y Memoria presenta diez (10) No Conformidades, que representan el 50% del total de las No Conformidades existentes en la presente vigencia; El Proceso de Direccionamiento Estratégico y Participación, tres (3) No Conformidades cada uno, correspondientes al 15% de las No Conformidades, respectivamente; y los Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y Divulgación, registran (1) No conformidad, respectivamente, que representan el 5% cada uno.

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 2017 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 toda la norma de calidad, en todos 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 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.

Así mismo, dentro del ejercicio de auditoría, para la vigencia 2017 se resalta el fortalecimiento del equipo auditor, a partir de la formación de 14 nuevos auditores, quienes acompañaron como observadores a los auditores internos existentes.

Considerando las nuevas disposiciones que en materia del Sistema de Gestión de la Calidad, han sido definidas por parte del Gobierno Nacional, a partir de la expedición del Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 2, en dónde se ordena la integración del Sistema de Desarrollo Administrativo y del Sistema de Gestión de la Calidad en un único modelo de gestión, articulado con el Sistema de Control Interno y teniendo en cuenta que la norma ISO 9001, se actualizó en su versión 2015; la presente vigencia, tiene la particularidad de ser el último año en el que en el Ministerio se auditó bajo la NTCGP:1000:2009 y NTC: ISO9001:2008.

De tal manera, el ciclo de auditorías de calidad 2017 permite evaluar la madurez del SGC del Ministerio y evidenciar a partir del número y tipo de No Conformidades identificadas, qué el Sistema del Ministerio se encuentra interiorizado, qué el quehacer y carácter misional de los procesos se encuentran controlados y qué los usuarios del Sistema o Clientes, se encuentran plenamente identificados.

Finalmente, de acuerdo al propósito del Ministerio por continuar con el Sistema de Gestión de Calidad y certificar en 2018 todos sus procesos bajo la Norma ISO, Versión 2015. El proceso de formación de nuevos auditores y la habilitación y actualización de los auditores existentes, como auditores certificados bajo la Norma ISO: 9001:2015, permitirá evaluar la transición, actualización e implementación del Sistema, bajo los nuevos lineamientos.

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 contribuya a la mejora de los procesos.

Se considera necesario que por parte de los auditores internos de calidad se fortalezcan aspectos tales como; la actualización de la Norma y sus modificaciones en la versión 2015 de la ISO: 9001; la planificación y organización de la auditoría, optimización del tiempo y cumplimiento al Procedimiento de Auditorías Internas.

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.

Finalmente, 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.

V. CONCLUSIONES GENERALES DEL CICLO DE AUDITORÍA.

Producto del ejercicio de auditoría interna adelantado durante la vigencia 2017 y considerando el ajuste y actualización del mapa de procesos, se evidencia la necesidad de ajustar algunos procesos y procedimientos internos, como por ejemplo el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y proceso de Divulgación Institucional.

De otro lado, si bien se resalta el trabajo adelantado por los auditores internos, se hace necesario fortalecer en los auditados y en general, en todos los funcionarios y contratistas del Ministerio, los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Calidad y la transición del Sistema de acuerdo a la versión ISO 9001: 2015.

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 lo siguiente;

- El Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio 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, normas en las que la entidad se encuentra certificada.
- 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. *Handwritten mark*

- El desarrollo del Programa Anual de Auditorías, respecto a las auditorías internas de calidad 2017 permitió evidenciar la efectividad del Sistema Integrado de gestión del Ministerio, en donde el resultado respondió a lo inicialmente planificado.



Mariana Sanave Sanin
Jefe Oficina de Control Interno
Ministerio de Cultura

Elaboró: Jmanrique
5/09/2017