

INFORME SOBRE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD, 2018

Resultados del Ciclo de auditorías de calidad 2018, realizadas a los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Cultura para revisión por la Dirección, corte a 17 de Julio de 2018.

Informe Elaborado Por:

Juan Manuel Manrique R

Apoyó:

Sergio Esteban Pinto A

Revisado por:

Mariana Salnave Sanin

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2018

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, ésta oficina se permite presentar, para su consideración el informe correspondiente al Ciclo de Auditorías Internas de Calidad, vigencia 2018 adelantado para verificar el cumplimiento de las áreas con respecto a la Norma NTC - ISO 9001:2015 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 dieciocho (18) 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 en competencias, al equipo auditor de Calidad, formando a todos los auditores, en la nueva versión de la Norma ISO9001:2015, por parte de ICONTEC, reforzando así el proceso de auditoría interna.

Este informe incorpora los resultados evidenciados en 6 capítulos a saber: en el primero se presentan los resultados generales del ciclo de auditorías 2018 en el Ministerio con corte a 17 de Julio de 2018; en el segundo, se presenta el estado de los hallazgos, tipos y análisis de los hallazgos (por capítulo de la norma), análisis de hallazgos por proceso y observaciones presentadas durante el ciclo de auditoría; en el tercero, se presentan los resultados de evaluación al equipo auditor; el cuarto las fortalezas del ciclo de auditorías; en el quinto presenta las recomendaciones para el ciclo de auditorías; el sexto capítulo contiene las conclusiones generales del ciclo de auditoría y el séptimo los parámetros para determinar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión.

1. RESULTADOS GENERALES DEL CICLO DE AUDITORÍA.

El presente capítulo resume los resultados del Programa Anual de Auditorías, 2018 en lo relativo a las auditorías internas de calidad con

corte 17 de Julio DE 2018, 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 calidad fue aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno mediante acta del 11 de enero de 2018, y las auditorías, de acuerdo con lo programado, se desarrollaron durante el mes de mayo.

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 versión 2015, los mapas de riesgos e indicadores de ISOLUCION.

En desarrollo de éste ciclo y como resultado general de las auditorías de Calidad, es importante resaltar que el presente informe se obtiene producto de los reportes de informes de auditoría y da cuenta de las No conformidades y observaciones declaradas a través del aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad, ISOLUCION.

Dentro del Programa Anual de Auditorías aprobado en comité directivo para la vigencia 2018, se programaron 28 auditorías de Calidad y 2 auditorías combinadas, para un total de 30 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, relaciona sólo una auditoría para Calidad, dirigida a todos los procesos del Ministerio.

De otra parte, el presente informe da cuenta del desarrollo del programa de auditorías de calidad en el mes de mayo 2018 y cuyo resultado da cuenta de 43 No conformidades y 31 Observaciones. 


De tal manera, a 17 de Julio de las 30 auditorías de calidad programadas, se cumple con el desarrollo del 100% del programa de auditorías de Calidad.

Equipo auditor 2018 (ver tabla 1)

Tabla 1

Tabla 1.EQUIPO AUDITOR DE CALIDAD	
Alfredo Dussán	Juan Manuel Manrique
Diana Montenegro	María Cristina Morales
María Katerine Karakalpakis	Mariana Salnave (Auditor Líder)
Lady Carolina Hernández	Ligia Ríos Romero
Zoila Rosa Pupiales	Beatriz Helena Guzman
Sandra Angulo	Lyda España
Gimnesa Ruiz	María Cristina Salazar
Jennifer Cortes	María Helena Neisa
María del Pilar Borrero	Sandra Amezquita

1.2. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.

El siguiente cuadro presenta la relación de auditorías de calidad y combinadas, adelantadas dentro de la ejecución al Programa Anual de Auditorías a 17 de Julio de 2018 y cuyos resultados se encuentran en los informes de auditoría de Calidad, disponibles en el aplicativo ISOLUCION y en archivo de gestión de la Oficina de Control Interno. 

Proceso	Subproceso o Dependencia
Creación y memoria	Subproceso Gestión de la Actividad Artística
	Subproceso Gestión del Patrimonio Bibliográfico
	Gestión, creación y consolidación de infraestructura cultural (Auditoría Combinada)
	Museo Nacional
	Gestión del Patrimonio Cultural (Auditoría Combinada)
	Programa de Fortalecimiento a Museos
	Teatro Colón
	Museo de la Independencia
	Museo Quinta de Bolívar
	Museo de arte Colonial y Sta. Clara
Cinematografía	
Dialogo Cultural	Gestión de la inclusión de la diversidad étnica y cultural
	Gestión de la comunicación y divulgación cultural
Direccionamiento Estratégico	Oficina Asesora de Planeación
	Divulgación y Prensa
Evaluación y Control	Control Interno de Gestión
	Control Interno Disciplinario
Participación	Gestión del Emprendimiento Cultural
	Estímulos a la Creación e Investigación
	Asuntos internacionales y de cooperación
	Programa Nacional de Concertación
	Fomento a la Gestión Cultural Regional
Procesos de Apoyo	Gestión Administrativa y de Servicios
	Gestión de Servicio al Ciudadano
	Gestión Financiera y Contable
	Gestión Documental
	Gestión Humana
	Asesoría Jurídica
	Gestión de Sistemas e Informática
	Contratación (Adquisición de Bienes y Servicios)
Total	30

Tabla 2

2. ESTADO DE LOS HALLAZGOS.

Como se aprecia en la Tabla 3, a corte 17 de Julio de 2018, se identificaron 43 No Conformidades registradas en los informes de auditoría.

Tabla 3

Área	N° No Conformidad
Gestión de Servicio al Ciudadano	3
Subproceso Gestión del Patrimonio Bibliográfico	6
Gestión Documental	3
Gestión Humana	1
Gestión, creación y consolidación de infraestructura cultural	4
Museo Nacional	2
Gestión del Patrimonio Cultural	1
Programa de Fortalecimiento a Museos	3
Gestión del Emprendimiento Cultural	2
Oficina Asesora de Planeación	9
Museo de la Independencia	1
Museo Quinta de Bolívar	2
Estímulos a la Creación e Investigación	1
Museo Santa Clara y Colonial	3
Gestión de Sistemas e Informática	2
Total	43

Fuente ISOLucion 17 de Julio -18

De otra parte, frente a las observaciones identificadas dentro del ejercicio de auditoría, para la presente vigencia se tienen identificadas a 17 de Julio de 2018, 31 Observaciones de Calidad.

Al respecto, la tabla 4 evidencia el número de observaciones **identificadas por proceso.**

Tabla 4

Subproceso o Dependencia	No Observaciones
Gestión Administrativa y de Servicios	2
Subproceso Gestión de la Actividad Artística	2
Gestión Financiera y Contable	1
Gestión Humana	1
Asesoría Jurídica	2
Museo Nacional	3
Gestión del Patrimonio Cultural	1
Gestión de la inclusión de la diversidad étnica y cultural	1
Programa de Fortalecimiento a Museos	2
Teatro Colón	1
Oficina Asesora de Planeación	8
Control Interno de Gestión	2
Museo Sta Clara y Museo de Arte Colonial	1
Museo Quinta de Bolívar	2
Gestión de Sistemas e Informática	2
Total	31

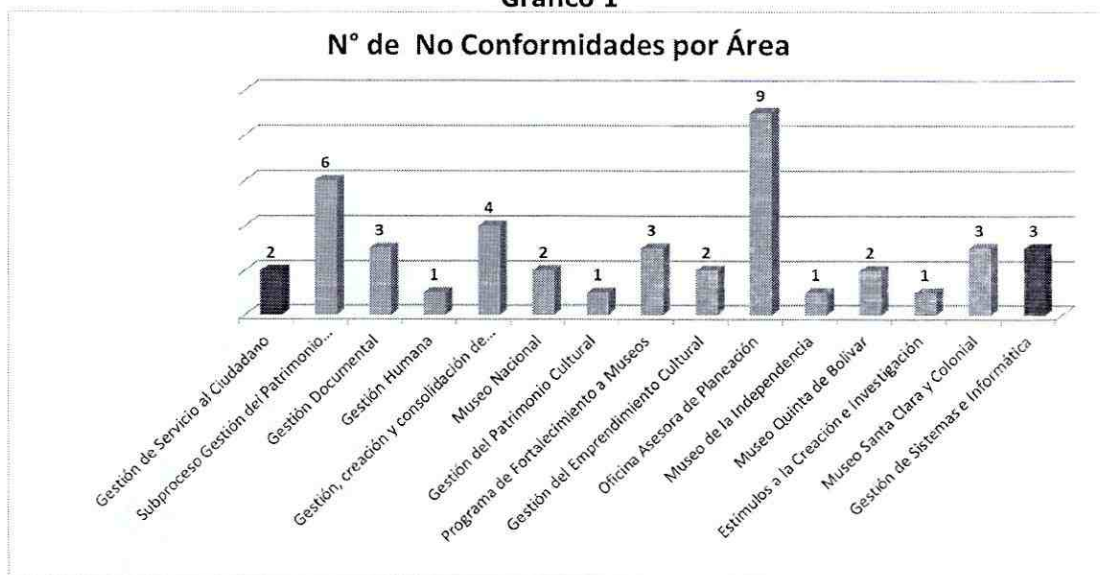
Fuente ISolucion 17 de Julio -18

2.1. TIPO DE HALLAZGOS.

En el ciclo de auditoría interna de calidad correspondiente a la vigencia 2018 se identificaron hallazgos del siguiente tipo: No conformidades y Observaciones de Calidad, de las cuales, las observaciones 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 autodeclaradas.

Con base en la información consignada, el gráfico 1 que se presenta a continuación, permite evidenciar que las dependencias que presentan mayor número de No Conformidades son: Oficina de Planeación (9); Biblioteca Nacional (6); Infraestructura (4); Gestión Documental, Programa de Fortalecimiento a Museos y Museo Santa Clara y Colonial, tres (3), respectivamente; Museo Nacional, Museo Quinta de Bolívar, Gestión de Sistemas e Informática, Servicio al Ciudadano (2), respectivamente y Dirección de Patrimonio, Gestión Humana, Museo de la Independencia y Programa Nacional de Estímulos, (1), respectivamente. Así mismo se refleja una no conformidad compartida entre Sistema y Servicio al Ciudadano.

Gráfico 1



2.2. ANÁLISIS DE HALLAZGOS POR CAPÍTULO DE LA NORMA.

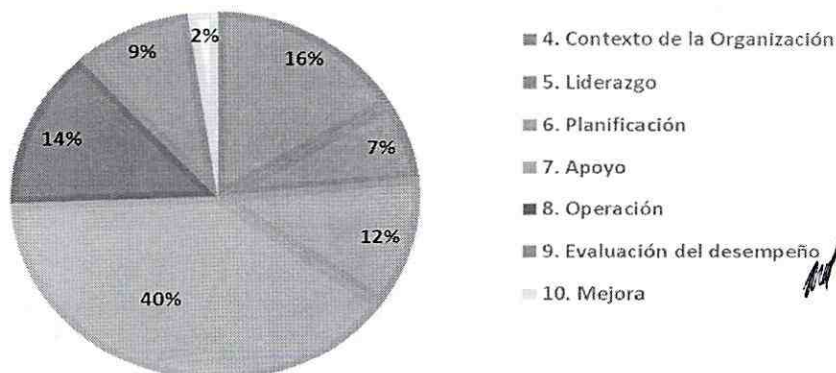
Dentro de las No Conformidades identificadas en el ciclo de auditoría 2018, con corte 17 de julio, la información de la tabla 5 y el gráfico 2 que se presentan a continuación, permiten observar que el 40% de las No Conformidades se encuentran dirigidas al numeral 7 de la Norma NTC: ISO:9001:2015, apoyo; el 16% se encuentra dirigido al numeral 4, contexto de la organización; un 14% al numeral 8, Operación; un 12% al numeral 6, Planificación; el 9% a evaluación del desempeño; el 7% dirigidos al numeral 5 de liderazgo y el 2% restante, a Mejora Continua.

Tabla 5

Numeral ISO 9001:2015	Cantidad
4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto	2
4.4.1 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos	5
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades de la Organización	3
6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades	4
6.3. Planificación de los cambios	1
7.1.3 Infraestructura	2
7.5.1 Información Documentada	4
7.5.2 Creación y Actualización	2
7.5.2 Creación y Actualización	2
7.5.3 Control de la Información Documentada	7
8.1 Planificación y Control Operacional	1
8.2.1 Comunicación con el Cliente	1
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	1
8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio	1
8.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos	1
8.7.1 Control de las Salidas no Conformes	1
9 Evaluación del Desempeño	1
9.1.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	2
9.1.2 Satisfacción del Cliente	1
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	1
Total	43

Gráfico 2

% DE HALLAZGOS POR NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001:2015



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

Capítulo 4. Contexto de la Organización.

Como se aprecia en la tabla 5, las No Conformidades asociadas a este capítulo de la NTC: ISO: 9001:2015, tienen que ver con las características generales del Sistema de Gestión de Calidad y de sus Procesos; de las cuales, las entradas requeridas e interrelación de los procesos a los que hace referencia el numeral 4.4.1. Es el numeral a donde se direccionan el 16% de las No Conformidades identificadas, correspondientes a 5 No Conformidades.

Al respecto, la Biblioteca Nacional presenta 2 de los hallazgos identificados al capítulo 4 de la norma, Museo de la Independencia, Museo Quinta de Bolívar, Grupo de Gestión Documental y Programa Nacional de Estímulos, presentan una No Conformidad, respectivamente.

Capítulo 5. Liderazgo.

En relación con éste capítulo, el 7% de las No conformidades identificadas, correspondientes a 3 No Conformidades, se encuentran identificadas en; 2 en la Oficina Asesora de Planeación y 1 en el Museo Nacional.

Al respecto la nueva versión de la norma, plantea la necesidad de identificar la responsabilidad y autoridad para los diferentes roles identificados en el Ministerio y en dónde para el Museo Nacional, por ejemplo; se evidenció que mediante Organigrama revisado en página web del día 24 de mayo, los roles de la subdirección y de los grupos de: curaduría de arqueología, etnografía, arte, historia, gestión de colecciones, comunicaciones, museografía, educativa y cultural y división administrativa, no responden a la estructura Organizacional definida mediante Decreto 1746 de 2003, por medio del cual se determinan los objetivos y estructura orgánica del Ministerio de Cultura y las Resoluciones 0077 de 2009 y 1974 de 2013, por medio de las cuales se crean los grupos internos de trabajo de Curaduría de arte e historia, museografía y Programa de Fortalecimiento a Museos, respectivamente.

Capítulo 6. Planificación.

En relación con éste capítulo, el 12% de las No Conformidades, correspondientes a 4 No Conformidades, se encuentran identificadas en; 2 para la Oficina Asesora de Planeación y 1 para Grupo de Gestión Documental y Museo Quinta de Bolívar, respectivamente.

Al respecto, los hallazgos identificados se orientan a las acciones que se deben considerar para abordar los riesgos identificados en los procesos y la necesidad de considerar oportunidades de mejora, a partir de la prevención de riesgos, la identificación de acciones de mitigación y el cumplimiento a los seguimientos.

Capítulo 7. Apoyo.

Dentro de las No Conformidades identificadas al capítulo 7, los hallazgos relacionados dentro del ciclo de auditoría tienen que ver con el numeral 7.1.3. Sobre la infraestructura necesaria para la operación de los procesos; 7.3. Toma de Conciencia frente a la política de calidad, los objetivos de calidad y su contribución con la eficacia del sistema de gestión de calidad y el numeral 7.5. Frente a la información documentada y la necesidad de proteger y disponer de manera oportuna la documentación requerida para la operación de los procesos.

Al respecto, el 40% de las No Conformidades, correspondientes a 15 No Conformidades se identificaron en las siguientes áreas del Ministerio; 3 No Conformidades para la Biblioteca Nacional; 2 para El Grupo de Servicio al Ciudadano, Grupo de Infraestructura y Sistemas, respectivamente; 1 para Gestión Documental, Gestión Humana, Museo Nacional, Programa de Fortalecimiento a Museos, Programa Nacional de Emprendimiento y Oficina Asesora de Planeación, respectivamente.

Capítulo 8. Operación de la Organización.

El 14% de los hallazgos de Calidad identificados dentro del ciclo de auditorías 2018, correspondientes a cinco (5) No conformidades, se evidenciaron en las siguientes dependencias del Ministerio; 1 No Conformidad al numeral 8.1 en el Programa de Fortalecimiento a Museos; 1 No conformidad al numeral 8.2.1, en la Biblioteca Nacional; 1 No

Conformidad al numeral 8.3.3 en la Oficina Asesora de Planeación; 1 No Conformidad al numeral 8.5.1 en la Dirección de Patrimonio y 1 No Conformidad al numeral 8.7.1 en el Grupo de Infraestructura Cultural.


Capítulo 9. Evaluación del Desempeño.

El 9% de las No conformidades, correspondientes a 4 No Conformidades identificadas al capítulo 9 de la Norma se evidenciaron en las siguientes dependencias del Ministerio; Grupo de Servicio al Ciudadano, Programa de Fortalecimiento a Museos, Grupo de Emprendimiento Cultural y Oficina Asesora de Planeación; con 1 No Conformidad, respectivamente.

Al respecto, la debilidad detectada se orienta a la necesidad de determinar métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que permitan asegurar los resultados válidos, así como el de adelantar seguimientos programados y evaluar sus resultados, con el propósito de evaluar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Capítulo 10. Mejora.

Frente al capítulo 10 de la Norma ISO: 9001, en su versión 2015, dentro del ciclo de auditoría 2018 y con corte al 17 de Julio de 2018 se identificó 1 No Conformidad al numeral 10.2 al Grupo de Infraestructura, sobre la necesidad de adelantar acciones para controlar y corregir las No conformidades cuando éstas se presenten y evaluar las acciones, respecto a sí las mismas eliminaron las causas de la No Conformidad presentada.



2.3. ANÁLISIS DE HALLAZGOS POR PROCESOS

Gráfico 3

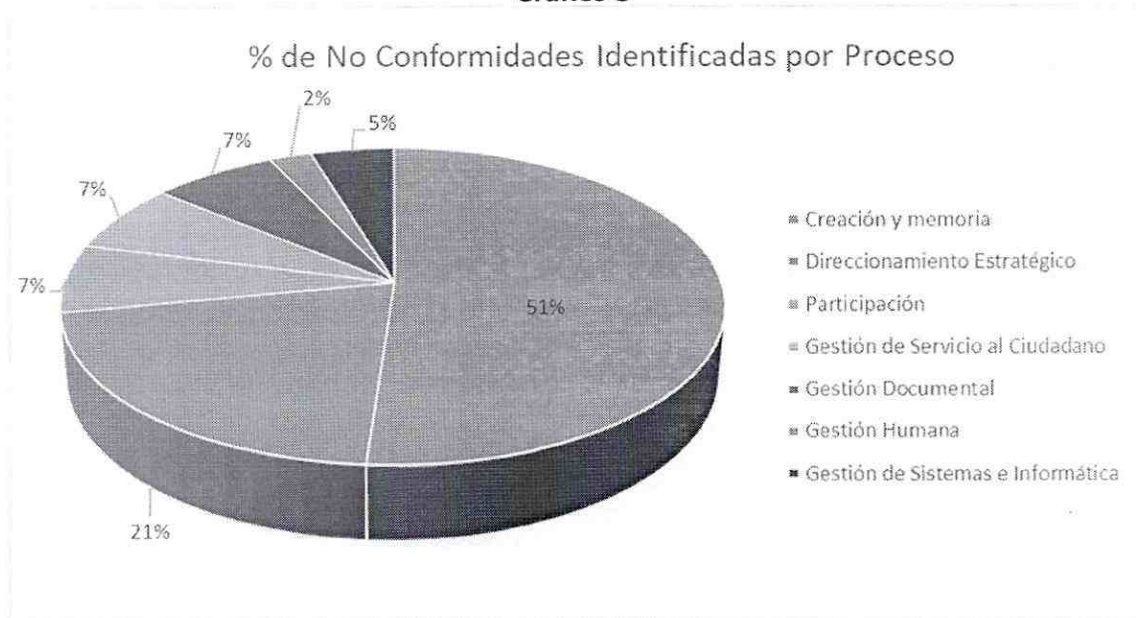


Tabla 6


Proceso	Total
Creación y memoria	22
Direccionamiento Estratégico	9
Participación	3
Gestión de Servicio al Ciudadano	3
Gestión Documental	3
Gestión Humana	1
Gestión de Sistemas e Informática	2
Total	43

La información de la gráfica 3 y la tabla 6, permite observar que frente al resultado del ciclo de Auditorías, el proceso de Creación y Memoria presenta veintidós (22) No Conformidades, que representan el 51% del total de las No Conformidades existentes en la presente vigencia; el Proceso de Direccionamiento Estratégico, nueve (9) No Conformidades,

correspondientes al 21%; Participación, Grupo de Sistemas e Informática y Gestión Documental con tres (3) No Conformidades, respectivamente, constituyen cada uno el 7% de las No Conformidades identificadas; el Gestión de Servicio al Ciudadano registra dos (2) No conformidades, correspondientes al 5% de las No Conformidades identificadas dentro del ciclo de auditorías y finalmente, el Grupo de Gestión Humana, con una (1) No Conformidad, representa el 2% de las No Conformidades.

Dentro del desempeño de los procesos, es de resaltar que el Proceso de Creación y Memoria por ser el proceso más grande y en el que se concentra el mayor número de dependencias misionales del Ministerio, es el que reviste el mayor número de No Conformidades y dentro de éste, el mayor número de No Conformidades se concentran en la Biblioteca Nacional con seis (6) y Grupo de Infraestructura con cuatro (4).

De igual forma, el Proceso de Direccionamiento Estratégico, en dónde se presenta el 21% de las No Conformidades, concentra en una sola dependencia, la Oficina Asesora de Planeación, nueve (9) No Conformidades identificadas para la vigencia 2018.

Así mismo, es importante resaltar que los Procesos de Dialogo Cultural y Evaluación y Control, no presentaron No Conformidades dentro del ciclo de auditoría. 

2.4. OBSERVACIONES IDENTIFICADAS DENTRO DEL CICLO DE AUDITORÍA.

Tabla 7.

Subproceso o Dependencia	No Observaciones
Gestión Administrativa y de Servicios	2
Subproceso Gestión de la Actividad Artística	2
Gestión Financiera y Contable	1
Gestión Humana	1
Asesoría Jurídica	2
Museo Nacional	3
Gestión del Patrimonio Cultural	1
Gestión de la inclusión de la diversidad étnica y cultural	1
Programa de Fortalecimiento a Museos	2
Teatro Colón	1
Oficina Asesora de Planeación	8
Control Interno de Gestión	2
Museo Sta Clara y Museo de Arte Colonial	1
Museo Quinta de Bolívar	2
Gestión de Sistemas e Informática	2
Total	31

De acuerdo a la tabla 7, el total de observaciones presentadas dentro del ciclo de auditorías a 17 de julio de 2018, corresponde a un total de 31, de las cuales, 8 se presentaron a la Oficina Asesora de Planeación, 3 al Museo Nacional, 2 para el Grupo de Administrativa, Dirección de Artes, Oficina Jurídica, Programa de Fortalecimiento a Museos, Oficina de Control Interno de Gestión, Museo Quinta de Bolívar y Grupo de Sistemas e Informática, respectivamente y 1 para el Grupo de Financiera y Contable, Gestión Humana, Dirección de Patrimonio, Dirección de Poblaciones, Teatro Colón y Museo Santa Clara y Quinta de Bolívar, respectivamente.

Así mismo, es importante resaltar que las Observaciones, si bien se dan a conocer a los dueños de proceso a través del informe de auditoría, éstas no se crean dentro del Sistema de Calidad, ISOLUCION y las mismas, deben ser tratadas a través de acciones de mitigación dentro del mapa de riesgos o bien, a través de acciones de mejora autodeclaradas por parte de los dueños de proceso, las cuales deben ser formuladas con el apoyo del equipo SIGI, quien será el encargado de realizarles seguimiento.

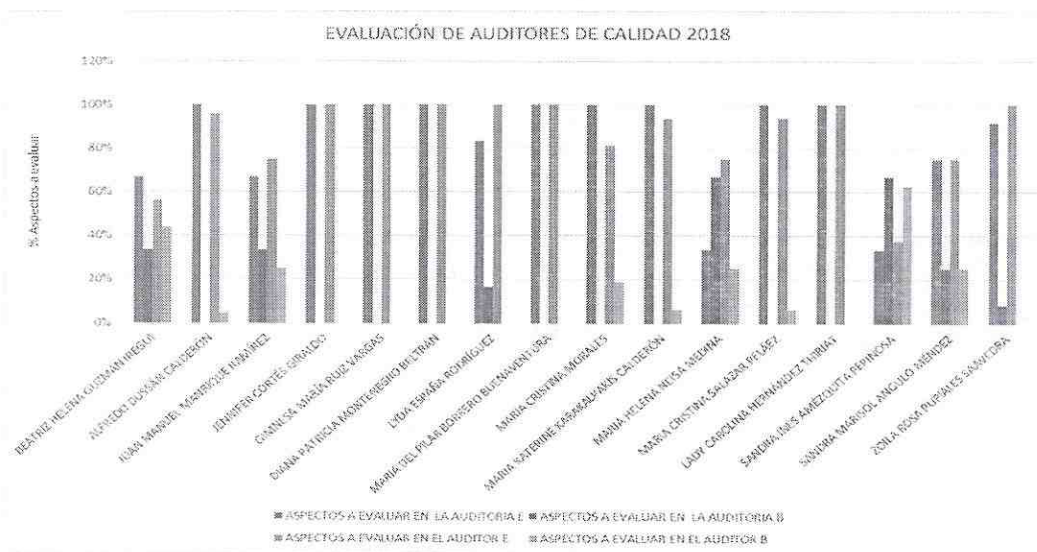
3. RESULTADO DE LAS EVALUACIONES AL EQUIPO AUDITOR.

Dando cumplimiento al procedimiento de auditorías internas de calidad y con el ánimo de identificar la gestión, desempeño y oportunidades de mejora del equipo de auditores internos, la tabla 8 y a la gráfica 4 permiten evidenciar el resultado de las evaluaciones de auditoría aplicadas durante la vigencia 2018.

Tabla 8.

Auditor	ASPECTOS A EVALUAR EN LA AUDITORIA				ASPECTOS A EVALUAR EN EL AUDITOR			
	E	B	R	D	E	B	R	D
BEATRIZ HELENA GUZMÁN IREGUI	67%	33%	0%	0%	56%	44%	0%	0%
ALFREDO DUSSÁN CALDERÓN	100%	0%	0%	0%	96%	4%	0%	0%
JUAN MANUEL MANRIQUE RAMÍREZ	67%	33%	0%	0%	75%	25%	0%	0%
JENNIFER CORTÉS GIRALDO	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
GIMNESA MARÍA RUIZ VARGAS	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
DIANA PATRICIA MONTENEGRO BELTRÁN	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
LYDA ESPAÑA RODRÍGUEZ	83%	17%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
MARIA DEL PILAR BORRERO BUENAVENTURA	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
MARIA CRISTINA MORALES	100%	0%	0%	0%	81%	19%	0%	0%
MARIA KATERINE KARAKALPAKIS CALDERÓN	100%	0%	0%	0%	94%	6%	0%	0%
MARIA HELENA NEISA MEDINA	33%	67%	0%	0%	75%	25%	0%	0%
MARIA CRISTINA SALAZAR PELÁEZ	100%	0%	0%	0%	94%	6%	0%	0%
LADY CAROLINA HERNÁNDEZ THIRIAT	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
SANDRA INÉS AMÉZQUITA PEPINOSA	33%	67%	0%	0%	38%	63%	0%	0%
SANDRA MARISOL ANGULO MÉNDEZ	75%	25%	0%	0%	75%	25%	0%	0%
ZOILA ROSA PUPIALES SAAVEDRA	92%	8%	0%	0%	100%	0%	0%	0%

Gráfica 4.



Con base en lo anterior y dentro de los aspectos a evaluar en la auditoría, en dónde la encuesta evalúa aspectos tales como; oportunidad en la notificación del plan de auditoría, claridad en el contenido del plan, cumplimiento del plan de auditoría y claridad de los hallazgos, entre otros; se evidencia que el 84% de los aspectos evaluados se encuentra en el rango de excelente y el 16% en el rango de bueno. Es de resaltar que ningún aspecto fue evaluado como regular o deficiente.

Así mismo, dentro de los aspectos a evaluar en la auditoría, se evidencia que el 56% de los auditores fueron calificados en el rango de excelente con porcentajes del 100%.

De otra parte, frente a los aspectos a evaluar en el auditor; dentro de los cuales se pregunta por, el cumplimiento del horario de auditoría, la calidad en el análisis de los procesos, los conocimientos sobre los temas auditados, la comprensión del proceso, entre otros aspectos, se evidencia que el 86% de las calificaciones se encuentran en el rango de excelente y el 14% en el rango de calificación buena. Resaltando el hecho de que ninguna calificación se encontró en el rango de regular, ni deficiente.

Finalmente, dentro de los aspectos a resaltar en la evaluación de los auditores, el 44% se encuentra dentro del rango de calificaciones excelentes y el 56% con calificaciones buenas.

4. 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 2018 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 en el 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 Técnica de Calidad NTC: ISO: 9001: 2015, en todos los Procesos del Ministerio.

De igual forma, 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, como política de Desarrollo Administrativo, aportan insumos importantes para el fortalecimiento de la entidad. El Ministerio optó por directriz desde la Alta Dirección el continuar con la certificación de Calidad a través de la Norma ISO: 9001: 2015 y verificar en ese sentido, el estado y grado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, dentro del ejercicio de auditoría, para la vigencia 2018 se resalta el fortalecimiento del equipo auditor, a partir de la formación de los auditores internos en la nueva versión de la Norma ISO, en cuyo caso, para la versión 2015, se consideran cambios y ajustes importantes, frente a la versión 2008 en la que el Ministerio se encuentra certificado.

En éste sentido y 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 el Ministerio optó por la

certificación en la nueva norma ISO 9001, el ciclo de auditorías de calidad 2018 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, implementado y en condiciones de ser certificado.

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 los auditores internos, como auditores certificados bajo la Norma ISO: 9001:2015, permitió evaluar la transición, actualización e implementación del Sistema, bajo los nuevos lineamientos.

5. RECOMENDACIONES PARA EL CICLO DE AUDITORÍA.

Sensibilizar a la alta Dirección sobre el Sistema Integrado de Gestión y la importancia de trabajar los Planes de Mejoramiento como herramienta que contribuye a la mejora de los procesos.

Se considera necesario que por parte de los auditores internos de calidad se fortalezcan aspectos tales como; la planificación y organización de la auditoría, optimización del tiempo y cumplimiento al Procedimiento de Auditorías Internas.

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 Auditoría interna respecto al seguimiento de los planes de mejoramiento, haciendo los respectivos seguimientos y cierre de las acciones de manera oportuna, toda vez que la vigencia 2018 de auditorías, por tratarse de un periodo de transición, entre la versión 2008 y la 2015 de la Norma ISO, evidencia un número considerado de No Conformidades y Observaciones, las cuales deben ser objeto de Planes de Mejoramiento.

6. CONCLUSIONES GENERALES DEL CICLO DE AUDITORÍA.

Producto del ejercicio de auditoría interna adelantado durante la vigencia 2018 y considerando el ajuste y actualización del mapa de procesos, así como la decisión de certificar el Ministerio en una norma nueva; se


evidencia la necesidad de ajustar algunos procesos y procedimientos internos.

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.

7. 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 9001:2015; 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.

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. 

- Respecto a la eficiencia del SGC se puede establecer que las actuaciones del Ministerio se realizan en pro de la mejora continua de la organización y de acuerdo con los recursos disponibles.
- El desarrollo del Programa Anual de Auditorías, respecto a las auditorías internas de calidad 2018 permitió evidenciar la efectividad del Sistema Integrado de gestión del Ministerio, en donde el resultado respondió a lo inicialmente planificado.



Mariana Salnave Sanín
Jefe Oficina de Control Interno
Ministerio de Cultura

Elaboró: Jmanrique Apoyó: Spinto
17/07/2018