

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-GA-07
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 1 de 11

INFORME DE AUDITORIA

ELABORADO POR:

CARLOS OCTAVIO ROSAS ACEVEDO
Auditor



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



ISO 9001:2015

Medellín
Colombia

14 de Julio de 2023

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-GA-07
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 2 de 11

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 DATOS BÁSICOS DE LA ORGANIZACIÓN

Cliente / Aliado	Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia		
Dirección	Cra. 51 #52-08, Medellín, La Candelaria, Medellín, Antioquia		
Director	Juan Correa Mejía		
Email	juan.correa@culturantioquia.gov.co	Teléfono Móvil	3209780- Extension 100
Norma Auditada	ISO 9001:2015		
Ciudad	Medellín	Idioma	Castellano
Fecha de Auditoria	05/07/2023 – 06/07/2023		

Tabla 1. Información General de la Auditoria

1.2 EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor que desarrollo la Auditoria fue:

N°	Nombre Completo	Rol
1.	GILMA PULGARÍN SUÁREZ	Auditor Líder
2.	DONA MARY ALVAREZ POSADA	Auditor
3.	LUIS ALFREDO ARÍAS ALZATE	Auditor
4.	SANDRA MILENA DÍAZ RÍOS	Auditor
5.	VICTOR ALCIDES YEPES HERNANDEZ	Auditor

Tabla 2. Equipo Auditor

1.3 ALCANCE DEL INFORME

Este informe da cuenta de las actividades realizadas los días 05 y 06 de julio de 2023 donde se auditaron los trece (13) procesos del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia con el fin de lograr los objetivos trazados.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia es un establecimiento público con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, orientado a la promoción y fomento de la cultura, las artes en sus diversas manifestaciones y la conservación y divulgación de la memoria y patrimonio del Departamento de Antioquia. Su funcionamiento está sujeto a la Ordenanza 34 de 29 de diciembre de 2010 y a través del Decreto 0494 del 28 de febrero.

Esta entidad se constituye como el centro de integración cultural de todas las regiones de Antioquia, ya que es por medio de este que se canalizan los esfuerzos y recursos hacia los diferentes municipios del departamento.

De esta manera, se propende por un efectivo cubrimiento regional en la cultura; las artes y el conocimiento; la valoración y conservación del patrimonio cultural; la difusión de los valores literarios de Antioquia; el fomento y divulgación del arte y el folclor; y la organización de los servicios culturales de las casas de la cultura, bibliotecas, museos, teatros y diversos escenarios culturales.

De igual manera, el ICPA tiene a su cargo el diseño de estrategias de fortalecimiento de los procesos culturales del Departamento, con el propósito de priorizar y dinamizar el desarrollo cultural de las regiones, identificar sus fortalezas y debilidades en el área territorial, y apoyar las manifestaciones culturales como espacios educativos.



Ilustración 1. Estructura Organizacional ICPA

3. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-GA-07
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 4 de 11

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar si el sistema de gestión de la calidad de la entidad es conforme con los requisitos propios de la organización para dicho sistema.
- Verificar si el sistema de gestión de la calidad de la entidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Verificar si el sistema de gestión de la calidad de la entidad se implementa y mantiene eficazmente.

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Desarrollo e impulso de iniciativas orientando a la promoción y fomento de la cultura, las artes en sus diversas manifestaciones y la conservación y divulgación de la memoria y patrimonio del Departamento de Antioquia.

4.1 EXCLUSIONES

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

4.2 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Se determina y comprende el alcance del SGC, mediante la estructura diseñada de Macroprocesos, procesos y procedimientos



Ilustración 2. Mapa de procesos

- **Macroproceso Estratégico:** Incluye un proceso relativo al establecimiento de políticas, fijación de objetivos, y aseguramiento de la disponibilidad de los recursos para el logro de objetivos.
- **Macroproceso Misional:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado para cumplir con el objeto social del instituto.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-GA-07
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 5 de 11

- **Macroproceso de Apoyo:** Pertenecen a este grupo los procesos que provisionan los recursos que son necesarios para cumplir con los demás procesos.
- **Macroproceso de Evaluación y Control:** Es aquel que se utiliza para medir y hacer un análisis del desempeño de los demás procesos, con el objeto de analizar la mejora de la eficiencia y eficacia de estos.

5. ALCANCE DE LA AUDITORIA

La auditoría se realizó a los trece procesos y sus requisitos aplicables

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Se evaluó la implementación del sistema de gestión de la calidad establecido por la Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, con base a la información y evidencias relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015. Se examinaron el seguimiento, la medición, el informe y la revisión de los objetivos y metas de desempeño, así como el cumplimiento de la legislación y el control operacional de cada uno de los procesos.

Se verificó la interacción entre los requisitos normativos, la política y los objetivos de calidad, y los objetivos y metas de desempeño, así como cualquier compromiso determinado por el Instituto para la gestión de los procesos, y se documentaron en el sistema correspondiente.

La auditoría se llevó a cabo de acuerdo con el Plan de Auditoría establecido, realizando una serie de entrevistas con los responsables de las actividades auditadas, quienes proporcionaron la información requerida de manera verbal, así como registros documentales.

Durante el proceso de auditoría, se evaluaron las secuencias de trabajo para determinar su cumplimiento con los requisitos de la norma y con la documentación del sistema de gestión. Se tuvieron en cuenta las características propias de las actividades de la organización, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y otros documentos relevantes. Se llevaron a cabo pruebas aleatorias, como entrevistas e inspecciones de los documentos correspondientes, lo que permitió identificar Fortalezas, Observaciones, Recomendaciones y No Conformidades, las cuales se detallan en el apartado 7 del presente informe.

7. HALLAZGOS DE AUDITORIA

7.1 FORTALEZAS

Los siguientes fueron los aspectos o factores positivos identificados durante la auditoría, que facilitan o favorecen el desarrollo de la organización como las capacidades, virtudes, potencialidades, recursos y experiencias que facilitan el logro de la política y los objetivos del Sistemas de Gestión.

N°	Proceso	Requisito	Fortaleza
1	Gestión de Comunicaciones	8.2.1	El proceso asegura la comunicación respecto a la información de cada servicio que ofrece el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, lo cual se evidencia en la página del ICPA en el módulo “servicios”

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-GA-07
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 6 de 11

2	Gestión Humana	7.2	El proceso determina las competencias en los manuales de funciones, conservando los certificados de educación, formación y experiencia, además cuentan con la identificación de necesidades de capacitación a través de una encuesta para planificar las capacitaciones anuales.
3	Gestión Documental	7.5	El proceso garantiza la disponibilidad, uso y acceso de toda la información disponible, y, además, cuenta con una protección adecuada en cuanto a su almacenamiento, preservación, conservación y disposición, siguiendo las directrices establecidas en las tablas de retención documental y el Plan Integral de Gestión de Archivos (PINAR).
4	Gestión de Tecnología	7.1.3	El proceso garantiza que las tecnologías de la información que no se encuentran en periodo de garantía sean parte del plan de mantenimiento preventivo y de esta forma evitan los mantenimientos correctivos en su mayoría.
5	Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural	8.1	Se evidencia los lineamientos de las convocatorias en donde se determinan todos los requisitos, se establecen los criterios, los procesos y lo relacionado con la aceptación de los servicios, además se determinan los recursos para conseguir la conformidad de los requisitos de los servicios y se determina y almacena la información documentada.

7.2 NO CONFORMIDADES

Se identificaron las siguientes desviaciones relacionadas con el incumplimiento de requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, motivadas por el incumplimiento de un requisito legal o de cualquier requisito especificado en los procedimientos del sistema de gestión referente a los productos o servicios que suministra la organización.

N°	Proceso	No Conformidad	
		Requisito	Evidencia
1	Gestión del Patrimonio cultural	8.2.4	No se evidencia un control en los cambios en los requisitos de los servicios tal como se indica en el numeral 8.2.4 de la norma, el cual establece: la organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

7.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las siguientes oportunidades de mejora ayudarán a mejorar en forma continua el desarrollo del sistema de gestión. Así mismo, servirán para corregir las debilidades que aún existan en la organización, garantizar la eficacia del sistema y prevenir no conformidades

N°	Proceso	Requisito	Oportunidad de Mejora
1	Gestión de Comunicaciones	7.4	Determinar dentro del proceso de comunicaciones los aspectos clave de los procedimientos correspondientes, como qué información se debe comunicar, cuándo hacerlo, a quién va dirigida, cómo transmitirla y quién se encarga de la comunicación. Además, se debe verificar la eficacia del alcance de la comunicación interna.
2	Gestión de Comunicaciones	10	El proceso cumple con las acciones de mejora que se establecieron para hallazgos provenientes de auditorías internas, sin embargo, es importante que se determinen oportunidades de mejora provenientes de otras fuentes como los resultados de las encuestas de satisfacción de la comunicación externa o interna y realizar el debido seguimiento a las acciones de mejora para que se verifique la eficacia de estas.
3	Gestión Humana	9.1	El proceso ha establecido cuatro indicadores que requieren seguimiento y medición, junto con sus respectivos análisis. Sin embargo, los resultados de los indicadores y



INFORME DE AUDITORIA

CÓDIGO: F-GA-07

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 7 de 11

N°	Proceso	Requisito	Oportunidad de Mejora
			los cálculos asociados son confusos, evaluar su actualización y coherencia con el objetivo del indicador.
4	Gestión Humana	7.1.2	Durante la auditoría interna del proceso de gestión de infraestructura interna, se ha destacado y resaltado por parte del líder la necesidad de actualizar el manual de funciones del profesional de bienes. Además, se ha subrayado la importancia de contratar un auxiliar de bienes y proporcionar el apoyo necesario para garantizar el cumplimiento eficaz de las actividades del proceso.
5	Gestión Financiera	4.4	Se ha observado en la caracterización del proceso C-GF-01 la identificación de las partes interesadas que son afectadas por la gestión financiera, sin embargo, es importante evaluar la necesidad de actualizar dicha caracterización de acuerdo con la realidad actual del proceso.
6	Gestión Financiera	6.1	Se identifican los riesgos y oportunidades en el proceso, además de tener una relación con el contexto de la organización, sin embargo, se evidencia en el riesgo No. 67 que el control "cálculo de nómina" no está dentro de las actividades de gestión financiera.
7	Gestión Estratégica	4.1	Se identifica la matriz DOFA realizada el 14 de diciembre del año 2022 en el instrumento MT-GE-09, Versión 01, sin embargo, no se ha socializado con el Instituto.
8	Gestión de Tecnología	8.4	Se evidencia que se realiza un seguimiento del desempeño de los proveedores mediante la supervisión del contrato de forma semestral, utilizando el formato F-GT-04. Se sugiere evaluar la posibilidad de reducir el periodo de medición del desempeño de anual a semestral, así como actualizar el formato para reflejar los ítems evaluados durante la supervisión del contrato.
9	Gestión del Patrimonio cultural	8.1	La líder del proceso conoce los recursos y características con las que debe cumplir la prestación de servicio según lo planificado, sin embargo, es importante que se registren los servicios no conformes y se actualice la información documentada para todos los aspectos de la planificación para todos los procesos que se prestan desde gestión del patrimonio cultural, no solo la biblioteca.
10	Gestión del Patrimonio cultural	8.7	Se tienen identificados los servicios y servicios no conformes, sin embargo, es importante que se documenten y se les haga el respectivo seguimiento conforme a los requisitos propios y de la norma.
11	Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural	8.5.6	Se evidencia que los cambios se realizan en cada uno de los lineamientos, se tiene el proceso claro al interior y se cumple, pero no se tiene un procedimiento documentado a la fecha.
12	Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural	8.7	Se tienen identificados los servicios y servicios no conformes, sin embargo, es importante que se documenten y se les haga el respectivo seguimiento conforme a los requisitos propios y de la norma.
13	Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural	8.5.6	Es fundamental desarrollar una estrategia efectiva en el ICPA, mediante la Gestión del Conocimiento, la cual garantice la actualización constante del sistema cada vez que haya un cambio de responsables de procesos culturales en los municipios.
14	Gestión del Fortalecimiento de la Cultura	6.1	Se evidencia que tienen identificados los riesgos existentes, solo les falta documentarlos y hacerles el respectivo seguimiento, pues ellos están debidamente listados en cada uno de los estudios previos, es extraerlos, depurarlos y entregarlos al área de calidad para que sean incorporados a la matriz de riesgos que existe en el Instituto, de esta manera se les facilitará el seguimiento y análisis de estos.
15	Gestión del Fortalecimiento de la Cultura	8.5.1	Se evidencia que existe un control en las obras a través de sus reuniones y las actas de los comités de obra, se hace necesario que se documenten y se lleven los registros de los resultados de las actividades de una mejor manera para facilitar los análisis y la toma de decisiones.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-GA-07
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 8 de 11

N°	Proceso	Requisito	Oportunidad de Mejora
16	Gestión del Fortalecimiento de la Cultura	8.5.6	Se pudo evidenciar que se lleva el respectivo control en los cambios por obra a través de las actas modificatorias, lo que se podría mejorar es contar con un procedimiento documentado que dé cuenta de los cambios y registros, descripción y demás asegurando su adecuada implementación.
17	Gestión del Fortalecimiento de la Cultura	9.1.1	Se evidencia que en el sistema se tiene establecido un indicador que se encuentra sin actualizar, se podría mejorar este ítem definiendo los indicadores que en verdad sea relevante para este proceso, que le aporte en su seguimiento y control como una alerta temprana.
18	Gestión del Fortalecimiento de la Cultura	10	Se evidencia que tienen el Plan de Mejoramiento, pero se encuentra sin actualizar, se deberá retomar y diligenciar cada uno esto permitirá avanzar cada día con la realización de las revisiones de eficacia determinando áreas de mejora adicionales.

7.4 TABLA RESUMEN DE HALLAZGOS

A continuación, se muestra a manera de resumen, los hallazgos encontrados durante la realización de la auditoría

Macroproceso	Proceso	Fortalezas	Observaciones y recomendaciones	No conformidades
Estratégicos	Gestión Estratégica	0	1	0
Misional	Gestión Participativa de la Cultura	1	10	1
	Gestión del Fortalecimiento de la Cultura			
	Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural			
	Gestión del Patrimonio Cultural			
Apoyo	Gestión de comunicaciones	4	7	0
	Gestión Financiera			
	Gestión de Infraestructura Interna			
	Gestión Humana			
	Gestión de Tecnología			
	Gestión de Documentos			
	Gestión Jurídica			
Evaluación y Control	Gestión de la Evaluación y la Mejora Continua	0	0	0
TOTAL:		5	18	1

Clasificación de hallazgos frente al cumplimiento de norma:

F= Fortaleza C= Conforme NC= No Conforme OM= Oportunidad de Mejora						Requisito
Requisito	F	C	NC	OM	Requisito	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1	Compromiso de la organización y de su contexto.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4.1
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.2
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.3



INFORME DE AUDITORIA

CÓDIGO: F-GA-07

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 9 de 11

F= Fortaleza C= Conforme NC= No Conforme OM= Oportunidad de Mejora						Requisito
Requisito		F	C	NC	OM	Numeral, subnumeral, literal
4.4	Sistema de gestión de la Calidad y sus Procesos	□	■	□	■	4.4
5. LIDERAZGO						
5.1	Liderazgo y compromiso.	□	■	□	□	5.1
5.2	Política.	□	■	□	□	5.2
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	□	■	□	□	5.3
6. PLANIFICACIÓN						
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	□	■	□	■	6.1
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	□	■	□	□	6.2
6.3	Planificación de los cambios.	□	■	□	□	6.3
7. APOYO						
7.1	Recursos.	■	■	□	■	7.1.3 y OM 7.1.2
7.2	Competencia.	■	■	□	□	7.2
7.3	Toma de conciencia	□	■	□	□	7.3
7.4	Comunicación.	□	■	□	■	7.4
7.5	Información documentada.	■	■	□	□	7.5
8. OPERACIÓN						
8.1	Planificación y control operacional.	■	■	□	■	8.1
8.2	Requisitos para los productos y servicios.	■	□	■	□	8.2.1 y NC en 8.2.4
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	■	■	■	■	-----
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	□	■	□	■	8.4
8.5	Producción y provisión del servicio.	□	■	□	■	8.5.1, 8.5.6
8.6	Liberación de los productos y servicios.	□	■	□	□	8.6
8.7	Control de las salidas no conformes.	□	■	□	■	8.7
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	□	■	□	■	9.1.1
9.2	Auditoría interna.	□	■	□	□	9.2
9.3	Revisión por la dirección.	□	■	□	□	9.3
10. MEJORA						
10.1	Generalidades.	□	■	□	□	10.1
10.2	No conformidad y acción correctiva.	□	■	□	□	10.2.1
10.3	Mejora continua.	□	■	□	■	10.3

* Evaluación:

■ = fortaleza; ■ = conforme; ■ = no conformidad; ■ = oportunidad de mejora; ■ = no aplica.



INFORME DE AUDITORIA

CÓDIGO: F-GA-07

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 10 de 11

8. ANEXOS

8.1 EVIDENCIAS DE AUDITORIA

- F-GA-26 Programa de auditoría interna
- F-GA-08 Plan de Auditoria

8.2 REGISTROS DE ASISTENCIA DE APERTURA Y CIERRE

Durante el proceso, se registró la asistencia de los participantes en la apertura y cierre de la auditoría interna de calidad.

8.2.1 Registro de apertura auditoría interna de calidad

	REGISTRO DE ASISTENCIA	CODIGO F-GA-20
		VERSIÓN 02
		PÁGINA: 1 de 1

TEMA: REUNIÓN DE APERTURA AUDITORIA INTERNA

INTENSIDAD EN HORAS: _____ FECHA: 5/7/2023

ASISTENTE	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Victor A. Rojas H	Técnico Op	3209780-152	victor.rojas@	
Sandra Muelly Zen	Contador	3128559675	sandra.zen@	
Mónica Henao L	REPRESENTANTE	31346562032	monica.henao@	
Tatiana Carica S.	Sub Admon Fin	3188217944	tatiana.carica@	
Jairo Castrokin	P U SDC	3005641283	jairo.castrokin@	
Carlos Restrepo E	L. Pedagogo	ext. 162	carlos.restrepo@	
Adriana Jaramillo Uibe	Prof Universitario	Ext 155	adriana.jaramillo@	
Wendy Cely Lopez	Técnico	Ext. 116	wendy.cely@	
William Garcia T	Z.U. Lider Lector	3209780	william.garcia@	
Juan Esteban Ruiz	T. Operativo	-132-	juan.ruiz@	
MARITZA MORENO	P.U.	3209780 Ext 166	maritza.moreno@	
Bibiana Castañón	Tec. Admivo	3209780 Ext 109	bibiana.castanon@	
Juan Pablo Cerecedo Chiz	P.U Contador	3209780 ext 112	juan.pablo.cerecedo@	

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Autorizo al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, para dar tratamiento a mis datos personales aquí registrados, además autorizo para aparecer en videos, grabaciones y registros fotográficos, de acuerdo a lo estipulado en la ley 1581 de 2012.



INFORME DE AUDITORIA

CÓDIGO: F-GA-07

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 11 de 11

8.2.2 Registro de cierre de auditoría interna de calidad

	REGISTRO DE ASISTENCIA	CODIGO F-GA-20
		VERSIÓN 02
		PAGINA 1/1

TEMA: REUNION DE CIERRE AUDITORIA INTERNA

INTENSIDAD EN HORAS: _____

FECHA: 5/7/23.

ASISTENTE	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Erika Monsalve	Aux Admin	3012227863	erika.monsalve@u.ah	Erikam
Dora Mary Alvarez	controlista - SST	3147090958	Dora.alvarez@u.ah	Dora Alvarez
Carlos Rosas Acevedo	L. Proveedor	Ext. 162	Carlo.rosas@u.ah	[Signature]
MARITHA MA. MORENO B.	PROF. UNIVERSITARIO	Ext. 166	martha.moreno@u.ah	[Signature]
Juan Pablo Gomez G.	Controlista	3017953827	juan.gomez@u.ah	Juan Pablo G.
Raul Restrepo G.	Téc Admin (Inf)	3209780 Ext 119	raul.restrepo@u.ah	[Signature]
Sandra Hledy Zoa P.	Controlista	3128554635	sandra.zoa@u.ah	[Signature]
Monica Henao L.	PATRIARCA	3146561032	monica.henao@u.ah	[Signature]
Gilma Polgarrin	Controlista	3108952916	gilma.polgarrin@u.ah	[Signature]
Juan Esteban Ruiz	T. Operario	21326	juan.ruiz@u.ah	[Signature]

9. FIRMA

Elaboro	
Firma	
Auditor: Carlos Rosas Acevedo	
Cargo: Consultor calidad	