



Grupo de Planeación



DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

Grupo de Planeación



1- ÁREA DE PLANEACIÓN

La oficina de Planeación de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, contribuye apoyando el direccionamiento estratégico, orientando acciones para el logro de sus objetivos en cumplimiento de la misión y visión institucional manteniendo niveles óptimos de mejoramiento continuo.

El área de Planeación interpreta el proceso de desarrollo institucional de la DNDA atendiendo a las directrices del Plan Nacional de Desarrollo y el plan de desarrollo institucional de acuerdo a la legislación vigente incluyendo el diseño de Políticas Gubernamentales en materia de derecho de autor y derechos conexos.

El trabajo del área, se han venido desarrollando en equipo y con apoyo de todos los procesos de la entidad; respecto a la formulación del proyecto de inversión y anteproyecto 2017-2019 lo cual permite fortalecer los objetivos misionales de cada proceso y a su vez el de la entidad; se ha reportado los avances del proyecto de inversión 2016, el plan estratégico y los indicadores de gestión.

Igualmente se desarrolló un plan de trabajo con el fin de sensibilizar, dar mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad, se realizaron actualizaciones al manual de Calidad, a algunos procesos y procedimientos ajustando constantemente el sistema a la exigencia de nuestros ciudadanos, nuestra gestión interna, normatividad vigente, de la mano con el fortalecimiento y desarrollo tecnológico de la entidad.

Se llevó seguimiento y actualización de los indicadores de gestión, los cuales buscan mejorar la eficiencia y eficacia de la entidad.



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

2- Proyecto de Inversión:

El presupuesto de inversión de la Dirección Nacional de Derecho de Autor para el año 2016 cuenta con un proyecto de Inversión denominado Fortalecimiento de la Creatividad Productiva de los Derechos de Autor e Industrias Creativas a Nivel Nacional, el presupuesto aprobado inicialmente por el Departamento Nacional de Planeación fue de \$ 512'367. 900 pero posteriormente hubo un recorte presupuestal de \$38.167. 361, por lo que quedo en \$ 474.200.539 del cual se ejecutaron las siguientes actividades:

OBJETIVO ESPECIFICO	PRODUCTO	PRESUPUESTO COMPROMETIDO
Promover el conocimiento sobre los derechos de los autores de obras artísticas e intelectuales	Capacitación a autores y creadores de obras y a funcionarios Públicos	\$199'204.000
Fortalecer los mecanismos de observancia de los derechos de autor y conexos, así como el control, vigilancia e inspección de las Sociedades de Gestión Colectiva Propender al cumplimiento de las exigencias del Gobierno en Línea	Servicios de Jurisdicción Especializada Aplicativo tecnológico para la articulación entre DNDA y las Sociedades de Gestión Colectiva	\$ 189'001.120
Propender al cumplimiento de las exigencias del Gobierno en Línea Propender al cumplimiento de las exigencias del Gobierno en Línea	Mejoramiento de los servicios prestados a través del portal WEB	
Fortalecer financieramente la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA).	Procesos para cobro de servicio	\$ 14'986.000

Aspectos a destacar de las actividades desarrolladas

Capacitación a autores y creadores de obras y a funcionarios Públicos: respecto a estas actividades se buscó generar módulos que incluyeran aspectos relativos con el emprendimiento, la conectividad con la industria cultural, medios de financiamiento e incentivos, así como el



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

conocimiento de los instrumentos contractuales con los que pueden negociar sus derechos de autor. En cuanto a la capacitación a funcionarios públicos y operadores judiciales se hace indispensable con el fin de dar un mayor alcance y conocimiento sobre el contenido del derecho de autor y derechos conexos; con la implementación del campus virtual administrado por la Entidad y soportado por una plataforma y un equipo de tutores especializados en derecho de autor y conexos, se genera mayor impacto y cobertura para la difusión y promoción del conocimiento. El funcionamiento de estos espacios virtuales garantiza una circulación más fluida y al mismo tiempo más dinámica y eficiente de los métodos de generación, conservación y transferencia del conocimiento, además, la implementación de esquemas para la educación en Línea, apoyo a la educación a distancia y presencial, favorece la administración de contenidos académicos, facilita la racionalización de recursos, fomenta la descentralización de la información y permite atender un mayor número de individuos en formación.

Otra actividad a destacar en el mejoramiento de los servicios prestados a través del portal web, es la creación de la “red naranja”, herramienta tecnológica que busca ampliar en los creadores el conocimiento y uso de contactos con la industria cultural lo cual permitirá generar líneas de negocios, estimular la creación intelectual y mejorar los índices de ingreso de los agentes al mercado de la industria creativa.

También se destaca la adquisición de un diagnóstico sobre los servicios que presta la entidad, la viabilidad de su cobro y la implementación de un Manual Tarifario mediante el cual se establece la clase y el monto de las tarifas que se van a cobrar por los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

3- PLANES DE ACCIÓN

A fin de realizar el seguimiento continuo a la gestión de la DNDA, el área de planeación en coordinación con cada área, realizó algunas modificaciones a los indicadores de cada proceso, con el fin de mejorar la medición de impacto y gestión; el seguimiento se realiza mensualmente a cada área con el fin de hacer seguimiento a las metas establecidas.

A continuación, se muestra el resultado de los principales indicadores reportados a noviembre de 2016, los cuales se reportan a través del formato F1-PE02-PR01 de seguimiento al plan de acción institucional donde se aprecia como cada proceso aporta a los objetivos de calidad y sus metas de cumplimiento que se tiene estipulado.



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

PE01 – Direccionamiento Estratégico

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a noviembre
Mantener en más del 85% el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recursos tecnológicos actuales y el mejoramiento continuo de sus procesos	Atender todas las solicitudes de asesoría o conceptos que lleguen a la Dirección General en lo referente a la planeación, desarrollo y seguimiento a proyectos relacionados con el Sistema de propiedad intelectual, la temática autoral y los derechos conexos	Atención oportuna de requerimientos de Asesoría, consultas o conceptos solicitados	100%	100%
Mantener en más del 85% el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recursos tecnológicos actuales y el mejoramiento continuo de sus procesos	Apoyar a la dirección en la emisión de conceptos dirigidos a la emisión de providencias necesarias con el fin de obtener el cumplimiento de las normas que regulan el derecho de autor en Colombia, los convenios internacionales, el derecho comunitario y la legislación interna.	Porcentaje de conceptos dirigidos a la emisión de providencias atendidos	100%	100%

PE03 – Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a noviembre
Promover la Transparencia de la Información Pública	Dar a conocer las actividades y funciones que desarrolla la entidad a través de los diferentes medios de Comunicación	Efectividad en los contactos con medios masivos de comunicación y alcance de los impactos generados por las noticias relativas a la DNDA y su misión	90%	100%
	Dar a conocer las actividades y funciones que desarrolla la entidad a través de los diferentes medios de Comunicación	Divulgación de la información institucional a nivel externo (Boletín "Pais de creadores" Boletín Electrónico)	100%	93%
	Medir la satisfacción del usuario con los servicios brindados por los funcionarios encargados de la atención al ciudadano	Satisfacción del Cliente externo	Mantener en más del 85% el porcentaje de usuarios de usuarios satisfechos con los servicios y la atención directa en la DNDA	98.36%
	Fortalecer el servicio de redes sociales como herramienta que informa sobre los avances de la entidad y la temática autoral en general buscando crecer en un 10% el número de seguidores teniendo como línea base los 9,587 seguidores acumulados a 31 de Dic. 2015	Crecimiento de seguidores en de la DNDA en las redes sociales	10%	7.61%
	Atender todas las quejas y reclamos que lleguen a la Entidad, con el fin de alcanzar el mejoramiento de cada uno de los procesos y de esta manera satisfacer al usuario.	Atención oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias	100%	100%



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

PA04 Tecnologías de la información

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a noviembre
Eficiencia Administrativa	Atender requerimientos internos o las necesidades tendientes a garantizar el correcto funcionamiento de las aplicaciones, software y hardware de los equipos de la DNDA.	Satisfacción del usuario	100%	100%
	Cumplir con la implementación de la estrategia de gobierno en línea según el Decreto N 2573 de 12 de diciembre de 2014, metas establecidas por el gobierno; 2016: 78%, 2017 90%, 2018 100%	Porcentaje cumplimiento	78%	78%

PE01 – Registro de Derecho de Autor

OBJETIVO DE CALIDAD	ACTIVIDAD	INDICADOR	META	Cumplimiento meta a noviembre
Mantener en más del 85% el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recursos tecnológicos actuales y el mejoramiento continuo de sus procesos	Controlar el tiempo de respuesta a las solicitudes de registro	Oportunidad en la entrega de los certificados	12 días	6
	Monitorear el registro de obras musicales, artísticas, literarias, software, fonogramas y contratos	Registros realizados	65000 registros	67514
	Medir el número de obras registradas que tienen algún tipo de utilización en el mercado	Número de obras registradas que han sido utilizadas mediante licencias o contratos	1%	2.4%

PM02 – Capacitación, Investigación y Desarrollo

OBJETIVO DE CALIDAD	ACTIVIDAD	INDICADOR	META	Cumplimiento meta a noviembre
Afianzar el reconocimiento nacional e internacional de la entidad	Difundir el derecho de autor a través de conferencias efectivas	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con las conferencias recibidas	Mantener en más de un 80% el porcentaje de satisfacción de los usuarios con las conferencias recibidas	98%
	Capacitar los autores y creadores de obras protegidas sobre el derecho de autor y conexos, así como de los mecanismos jurídicos que permitan su explotación comercial.	Autores y creadores de obras capacitados sobre el derecho de autor y conexos	16% del total de personas capacitadas (1240 personas)	1894
	Capacitar a 7753 Personas, en el cuatrenio, relacionadas con la industria cultural, como creadores, productores y consumidores, sobre Derecho de Autor, derechos conexos y propiedad intelectual.	Capacitación en Derecho de Autor	7753 Personas, en el cuatrenio,	29910
	Realizar jornadas de capacitación en forma presencial o a través de video-conferencias dirigidas a funcionarios públicos y/o operadores de la rama judicial	Jornadas de capacitación	8 jornadas	18
	Capacitar en el cuatrenio a operadores de la justicia (jueces y fiscales) para la judicialización de la piratería y otras infracciones del derecho de autor y/o a funcionarios públicos	Número de funcionarios públicos y/o Operadores de la justicia capacitados	100 operadores de justicia	424



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

PM03 – Asistencia Jurídica

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a noviembre
Mantener en más del 85% el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recursos tecnológicos actuales y el mejoramiento continuo de sus procesos	Dar respuesta al usuario, tanto interno como externo, de las consultas, informaciones o copias de documentos que pueda llegar a solicitar teniendo en cuenta que para peticiones hay un máximo de 15 días y para respuestas a consultas 30 días.	Oportunidad en la respuesta a peticiones	No sobrepasar del 85% del tiempo dado por la Ley para la emisión de las respuestas	47%
		Oportunidad en la respuesta a consultas		27%

PM04 – Inspección y Vigilancia a las Sociedades de gestión Colectiva

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a noviembre
Mantener en más del 85% el porcentaje de Usuarios satisfechos con los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recursos tecnológicos actuales y el mejoramiento continuo de sus procesos	Realizar 54 Auditorías en el cuatrenio, (entre específicas, especializadas y anuales) que promuevan la eficiencia y transparencia de las Sociedades de Gestión Colectiva de derecho de autor y derechos conexos y dar cumplimiento al plan de Auditorías establecido	Cumplimiento Plan Auditorias	100%	100%

PA01 – Gestión Administrativa y Contractual

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a noviembre
Mantener en más del 85% el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recursos tecnológicos actuales y el mejoramiento continuo de sus procesos	Verificar que el plan de compras elaborado sea cumplido de acuerdo a la información contenida en el mismo	Ejecución Plan de Compras (Inversión y Funcionamiento)	95%	90.32%
	Realizar la entrega oportuna de bienes dentro de los tiempos establecidos	Oportunidad de Entrega de Bienes	3 días	1.3



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

PA03 – Gestion del Talento Humano

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a Noviembre
Aumentar la satisfacción del usuario de los servicios que presta la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recursos tecnológicos actuales y el mejoramiento continuo de sus procesos	Medir el cumplimiento de las actividades del Plan Sectorial de desarrollo administrativo	Plan sectorial de desarrollo administrativo	90%	100%
	Medir la gestión para la consecución de capacitaciones a los funcionarios de la entidad	Capacitaciones gestionadas de manera gratuita para los funcionarios de la DNDA	100%	89%

PE02 - Planeación Institucional y Gestión de la Calidad

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a noviembre
Afianzar el reconocimiento nacional e internacional de la entidad	Fortalecer la gestión institucional de la DNDA garantizando la consolidación y eficacia del Sistema de Gestión Calidad a través de la certificación de calidad de la entidad	Cumplimiento de certificación externa sobre el SGC de la DNDA	2	1

PM06 – Conciliación y Arbitraje

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a noviembre
Aumentar la satisfacción del usuario en los servicios que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje "FERNANDO HINESTROSA" de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, mediante la utilización de recurso Humano capacitado y Recursos tecnológicos para el mejoramiento continuo de sus procesos, disminuyendo tiempos de atención y respuesta en sus trámites.	Atender el total de las solicitudes de conciliación presentadas al Centro de Conciliación.	Solicitudes de Conciliación tramitadas	350	266

PM06- Asuntos Jurisdiccionales

Objetivo de calidad	Actividad	Indicador	Meta	Cumplimiento meta a noviembre
Atender en términos las solicitudes realizadas por los usuarios de las funciones jurisdiccionales	Monitorear las actuaciones judiciales realizadas en el marco de las funciones jurisdiccionales otorgadas a la DNDA	Actuaciones judiciales atendidas	20 Actuaciones judiciales atendidas	150



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

4- SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La entidad ha venido institucionalizando una cultura de calidad, gracias a la utilización del sistema, sus herramientas como la medición, procesos controlados y manejo de procedimientos debidamente ordenados y actualizados, igualmente se cuenta con mecanismos de evaluación y seguimiento a los procesos, lo cual permite una mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad, toma de decisiones sobre información veraz y mejora continua sobre gestión de la entidad.

Durante la vigencia la oficina de Planeación como representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad, trabajo en conjunto con los dueños de cada proceso realizando las modificaciones y actualizaciones necesarias al sistema con el fin de tener mejora continua; igualmente se llevó a cabo en el mes de julio una revisión de la alta dirección al SGC con todos sus miembros, y posteriormente se estableció un Plan de trabajo dinámico con toda la entidad, con el fin de socializar aspectos generales del Sistema como: misión, visión, objetivos de calidad, objetivos de los procesos, entre otros.

4.1 Se realizó una capacitación a 10 auditores internos con la empresa “TUV Rheinland” en las normas NTC 5906:2012 – NTC GP 1000:2009 – ISO 9001:2015, con el fin de fortalecer el equipo de auditores de la entidad y llevar a cabo la auditoría interna, liderada por la oficina de control interno correspondiente a la vigencia 2016, a continuación, mostraremos los resultados de la auditoría interna:

El ciclo de auditoría se desarrolló entre los días 10 y 11 de noviembre de 2016 y fueron auditados los siguientes procesos:

PROCESOS ESTRATEGICOS
PE-01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
PE02 PLANEACION INSTITUCIONAL Y GESTION DE CALIDAD
PROCESOS MISIONALES
PM-01 REGISTRO DE DERECHO DE AUTOR
PM-02 CAPACITACION INVESTIGACION Y DESARROLLO
PM-06 CONCILIACION Y ARBITRAJE
PROCESOS DE APOYO
PA01-GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTRACTUAL
PA03-GESTION DEL TALENTO HUMANO



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

PE01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Proceso	PE 01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
Responsable del Proceso	Silvio Gómez	
Normas Auditadas	NTCGP1000:2009 - ISO 9001:2008,	
Auditor. Stella Robayo y Johanna Atehortua.		Auditado: Silvio Gómez

Criterio de Auditoría o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
4.1 Requisitos generales	En cuanto al procedimiento de asesorías por favor indíquenos las actividades a realizar.	OK		Se hace seguimiento de las solicitudes que debe responder dirigidas al director, acompañamiento, derechos de petición, y la labor de seguimiento y respuesta a todas las solicitudes del Informe de Legalidad del Software, asistir a reuniones específicas.
	Que actividades tienen que ver con las otras dependencias.	OK		Todas las actividades se trabajan en conjunto y constante comunicación con las otras dependencias en reuniones como: comités directivos, hacer seguimiento a los planes de acción, reuniones específicas de seguimiento a los Proyectos con cada área.
	Conoce el mapa de riesgos, por favor identifiquenos los riesgos de sus procedimientos.	OK		Se evidencia el mapa de riesgo para los procedimientos a cargo de asesores.
	Por favor indíquenos la trazabilidad del procedimiento resolución de recursos de apelación.	OK		Se evidencia la trazabilidad del procedimiento y el seguimiento y ejecución del mismo, dando como producto final la Resolución en la cual se decide revocar o reconfirmar una decisión, dando claridad que todos los términos se establecen de acuerdo a la ley.
	Cuáles son los controles que se están llevando en cuanto a las solicitudes de consulta que se radican para la Dirección General		OM	Se hace un control de los radicados que llegan, aunque aclara que no es parte del procedimiento del asesor llevar un control de todos los radicados. OPORTUNIDAD DE MEJORA: Implementar el procedimiento con la Unidad de comunicaciones para el seguimiento a las solicitudes de la Dirección que se encuentran en otras dependencias. Aunque se ha visto un seguimiento y control de toda la correspondencia, y hay un mejoramiento en cuanto a los tiempos de respuesta aún siguen presentándose números de radicados con vencimiento de términos, y es responsabilidad de la Dirección General garantizar que todo requerimiento que llega sea contestado a tiempo.
ESTELLA ROBAYO AUDITOR	JOHANA ATEHORTU AUDITOR		SILVIO GOMEZ AUDITADO	



PE02 PLANEACION INSTITUCIONAL Y GESTION DE CALIDAD

Proceso		PA02 – E02 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD		
Responsable del Proceso		Katherine Vela		
Normas Auditadas		NTCGP1000:2009 - ISO 9001:2008,		
Auditor.		Stella Robayo y Johanna Atehortua.		Auditado: Katherine Vela
Criterio de Auditoría o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
4.1 Requisitos generales	La entidad cuenta con un plan estratégico y un plan de acción definido para cada una de las dependencias.	OK		Se evidencia en la Web.
	Por favor indique el desarrollo del mismo durante el 2016.		OBS	Indicadores Plan de Acción actualizados solo hasta el II semestre.
	Cada cuanto le hace seguimiento al plan estratégico y al plan de acción y donde deja plasmadas las observaciones.	OK		Mensualmente y trimestralmente se hacen los seguimientos y se registran las cifras de cada uno de los indicadores que se miden durante la vigencia. La información en la intranet y en la Web sólo está hasta junio
	Muéstrenos por favor las evidencias de las publicaciones	OK		Las evidencias se encuentran publicadas en la Página Web en el Plan de Acción Institucional, en la Intranet en el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad.
	¿Todo lo planteado para el año 2016 se ha cumplido, tanto en el plan de acción como en los proyectos de inversión?		NC	Tanto en el Plan Estratégico 2014-2018 como en el Plan de Acción 2016, se evidencia como programa "Recaudo de recursos después de implementar Manual de Tarifas en la DNDA" y contempla como indicador el recaudo por \$315 millones durante 2016. NOTA: Se evidencia que está en desarrollo el contrato del diagnóstico para la implementación del manual de tarifas, es de anotar que para el cumplimiento del plan de acción 2016 se encuentra un 0% de avance dado que no se ha recaudado los dineros propuestos en la meta del mismo.
	Hay algún riesgo establecido en el caso de que no se pueda cumplir con la meta propuesta para el recaudo este año.		OM	No hay ninguna evidencia que identifique un riesgo, al no cumplimiento de la meta, lo que se indica es, que el resultado del diagnóstico contratado para el Manual de Tarifas arroje los riesgos que trae la implementación de las mismas.
	Muéstrenos por favor las evidencias del seguimiento que se hace al desarrollo de los proyectos de inversión.	OK		Al DNP se remite la información de acuerdo al cumplimiento de la ejecución del presupuesto por medio del aplicativo SPI que es alimentado cada mes, los avances de las actividades del presupuesto en ejecución, en comunicación permanente con el Ministerio del Interior.
4.1 Requisitos generales	¿Existe evidencia del seguimiento que se hace a los Mapas de Riesgos por proceso?		OBS	RESPUESTA: Durante este año no se trabajó en el mapa de riesgos ni en el seguimiento del mismo, sustentando que para el próximo año cambia la normatividad en cuanto al esquema de riesgos y no aplica la misma metodología que se viene trabajando. OBSERVACION: La entidad tiene publicado dentro del aplicativo su Matriz de Riesgos que debe ser actualizado con el concurso de cada dueño de proceso



PM-01 REGISTRO DE DERECHO DE AUTOR

Proceso:	PM 01 – REGISTRO DE DERECHO DE AUTOR
Responsable del Proceso:	OFICINA DE REGISTRO
Normas Auditadas:	ISO 9001:2008 - NTCGP1000:2009 - MECI 2014 Decreto 943 de 2014

Criterio de Auditoria o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
Observación septiembre de 2015	1. Durante el Ciclo de auditorías del 2015 el Hallazgo detectado en el procedimiento PM 01 fue: Algunos de los funcionarios de esta Dependencia se encuentran desempeñando funciones de tipo profesional, no obstante, su vinculación es de carácter Secretarial ¿Qué solución se planteó al respecto?	X		El Jefe de la Oficina, ingresa a la plataforma de Seguimiento y Control y explica el estado del hallazgo y su estado es "Cerrado".
4.1 Requisitos generales	¿Conoce el mapa de procesos de la entidad?	X		Ubica en la intranet y explica con asertividad el mapa de procesos y procedimientos.
	¿Su Área pertenece a que Proceso?¿Cuántos Procedimientos son?¿Identifíquelos en la Intranet?	X		
	¿En su proceso cuál es el procedimiento que más influye y por qué?	X		Indica que en su proceso los de mayor relevancia son los procedimientos PR 01 (Registro físico) y PR04 (Registro en línea), ya que constituye una función misional de suma relevancia para la DNDA.
	¿Conoce la Caracterización de su Proceso? Ubíquelo	X		Hace énfasis en la actualización de la normatividad que se aprobó mediante Acta 62 de 2016.
	¿Según el proceso PM-01 interactúa con otras dependencias?	X		Argumenta que desde el ingreso de la solicitud de la obra (Radicación), revisión y control (Control Interno) y finalmente la custodia en la (Subdirección Administrativa).
	¿Conoce el Mapa de Riesgos por procesos de la entidad? Ubícalo		OBS	Ubica la información dentro de la Intranet La última versión que se aloja en aplicativo SGC V 11 Sep. 26/2014, luego de leerla considera que su contenido no amerita actualización debido a que el riesgo es permanente y que hará la retroalimentación al área encargada.
	¿Sabe dónde consultar el Código de Ética?	X		La ubica en la página principal de la Intranet.
4.2.1 Generalidades	¿Identifique los manuales o instructivos que están dentro de sus procedimientos?		OBS	Una vez ubicados los manuales o instructivos muestra los siguientes: 1. OMPI 2. Ulrich Dentro de la revisión del PR04 se evidencia que hace falta un instructivo (Secuencia de pasos para inscribir una obra a través de internet), ya que dentro de sus procedimientos existe. Se sugiere sea incluido en el SGC.



Criterio de Auditoría o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
	¿Sabe de qué trata la Ley 1712 de 2014 "Ley de transparencia y derecho de acceso a la información?"	X		La conoce, pero indica que esta no debe ir dentro de la normatividad ya que no es un tema directo de Derecho de Autor.
	¿Qué documentos son de acceso libre y cuales son privados?	X		Aclara que los certificados y contratos son de acceso libre, pero las obras y demás documentos adjuntos solo los puede consultar el autor o un tercero con autorización, según lo reglamenta el Decreto 1066 de 2015.
4.2.3 Control de Documentos	¿Se aplican en su proceso las tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en Ley 594 de 2000 del 14 de julio?	X		Aplican las tablas de retención documental y muestra que se maneja información tanto digital como en físico.
	¿Cuánto es el tiempo de conservación en las Series Documentales? B1 Conceptos		X	Manifiesta que se maneja un tiempo de conservación en las series documentales, pero no recuerda el tiempo de permanencia en el archivo de gestión y en el archivo central.
	¿Bajo qué criterio se hace una devolución y quien es el encargado?	X		Las devoluciones se hacen cuando: <ul style="list-style-type: none"> - Los fundamentos legales no se cumplen - Mal reporte de datos - La información no coincide - El soporte no sirve - No es protegido por el Derecho de Autor El primer filtro lo realiza el técnico, y si no cumple con los requisitos pasa al abogado quien es el encargado de realizar la devolución bajo los criterios y normatividad establecida dentro de la Oficina de Registro.
4.2.3 Control de Documentos	Observamos serie documental B2 Devoluciones. ¿Qué medio utilizan para informarle al usuario? ¿Explíquenos cuál es el tramite final con la solicitud rechazada? Facilítenos 1 ejemplo	X		Una vez verificada la información en la serie documental B2 Devoluciones se determina que: <ul style="list-style-type: none"> - Uno de los medios de notificación es el correo electrónico y la plataforma de registro en línea. Además, se aclara que después de reposar tres años en Archivo Central, la documentación se elimina por no reclamación de los usuarios (Resolución de la DNDA 303 Art. 16 de 2010) Se verifiqué con la solicitud número 2-2016-83760 obra literaria, el usuario hace mención de una cesión de derechos mas no adjunta el contrato.
5.3 Política de Calidad	¿Conociendo la Política de Calidad, dentro de sus procedimientos como aporta a su cumplimiento?	X		La Oficina de Registro ajusta los procedimientos y esta aporta al cumplimiento de las metas de la Entidad.
5.4.1 Objetivos de Calidad	¿Dentro de los Objetivos de Calidad cual o cuales aplica a sus procedimientos?	X		Los objetivos de calidad aplican a los procedimientos de la Oficina.
6.2 Recursos Humanos	¿Considera que los Recursos Humanos asignados son suficientes para el cumplimiento de sus procedimientos? ¿De no ser así que le hace falta?	X		No, porque el registro de las obras a incrementado según se muestra en los indicadores de gestión y en este momento se encuentran con una sobre carga laboral.



Criterio de Auditoría o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
6.3 Infraestructura	¿Considera que su Área cuenta con el software y hardware suficientes y que son requeridos para su proceso?	X		Si, cumple con los requisitos.
	¿Con lo anterior considera que es suficiente para facilitar el acceso a la ciudadanía?	X		El usuario cuenta con facilidades dentro del sistema.
	¿La Entidad cuenta con el software como acceso de información a las personas invidentes?	X		En la página web se identifica el acceso a la información. Micro sitio para invidentes.
	¿En qué parte de su caracterización hace referencia a la Ley 1680 de noviembre 20 de 2013? "Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión el acceso a la información y a las comunicaciones"			OBS Se realiza seguimiento debido a que es competencia de la Oficina Jurídica, realizar un estudio de la norma. Una vez se realice dicho estudio se realizará seguimiento para ser incluida dentro de la caracterización.
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto y/o Servicio	¿Explique cuál es el procedimiento de una solicitud según su tipo de Registro? - Muestre un ejemplo de cada uno. - Revisar aplicativo Ulrich trámite virtual - Revisar solicitudes en físico tiempos	X		El procedimiento inicia en Radicación, luego pasa a Registro, luego a Control Interno y finalmente a la Subdirección Administrativa.
7.2.3 Comunicación con el Cliente	Verificar las solicitudes de los Usuarios en Ulrich, analizar tiempos de respuesta	X		- Registro de solicitudes 15 días hábiles contados a partir del día siguiente. - Atención a consultas 30 días hábiles contados a partir del día siguiente. - Solicitud de copias 10 días contados a partir del día siguiente.
	¿Con base a los controles, sabemos que la Oficina de Control Interno hace un seguimiento a través de Ulrich?			OBS Observación En este momento se verifico el libro 5 tomo 497 partidas 22, 23, 24, 25, 26 y 27, libro 12 tomo 85 partida 359, libro 10 tomo 562 partida 56, libro 5 tomo 474 partidas 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225 y 226. El seguimiento realizado por Control Interno respecto a las correcciones que se debían hacer por parte los técnicos de la oficina no se ejecutaron. El jefe de la Oficina se compromete al cumplimiento de las correcciones que surjan en su momento.
	¿Con base al ítem anterior? Los términos en los siguientes requerimientos cumplen, o se evidencia incumplimiento			OBS El número de radicado 1-2016-65272 del 16 de agosto de 2016 el usuario solicita actualización de datos, al 10 de noviembre el estado de esta solicitud sigue vigente. (seguimiento) . El número de radicado 1-2016-82200 del 11 de octubre de 2016 registro de un contrato, han pasado 18 días sin dar respuesta. El número de radicado 1-2016-80905 del 6 de octubre de 2016, se registró dentro del tiempo, pero por falla en el sistema la salida aparece posterior.
7.5.1 Control de la Producción	¿La Oficina de Registro que medios utiliza para atraer nuevos Usuarios?	X		Esta oferta de servicios está a cargo de Oficina de Comunicaciones mediante campañas publicitarias.



Criterio de Auditoría o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
	¿Qué formularios usan los Usuarios para el trámite de Registro en físico? Ubíquelos	X		Se verifica en la Intranet mediante el procedimiento PR01.
7.5.2 Validación de los Procesos	¿Cuál es la meta mensual y anual? ¿Cuál es el promedio de respuesta en la Oficina de Registro?	X		El Comité Directivo es quien establece la meta de registros anuales, que para este año estableció un tope de 65.000 registros de los cuales la oficina de registro fijo una cuota mensual de 5.800 para cumplir con la meta anual. El promedio de respuesta de las solicitudes es de 6 días hábiles.
	Ver Indicadores en el Plan de Acción Institucional	X		Al momento de realizar la consulta de los indicadores se puede ver que estos se encuentran desactualizados. El Jefe de la Oficina evidencia que se encuentra al día y debidamente reportados a Planeación mediante correo electrónico enviado el día 04 de noviembre de 2016 Adicionalmente, lo muestra en sus tablas de retención.
8.1 Generalidades	¿Cómo se registran las acciones preventivas y correctivas en la Intranet?	X		Todo tipo de acciones preventivas y/o correctivas se registran mediante la plataforma de Seguimiento y Control. Control Interno es la encargada de cerrar o de dejar abierta las acciones dependiendo la justificación.
8.3 Control del producto no conforme	¿Existe un procedimiento documentado para el control del producto no conforme y el tratamiento de las no conformidades?	X		Dentro del sistema existe un manual de procedimientos y se encuentra documentado.
	¿Qué tratamiento le dan al producto no conforme?	X		Se realizan los cambios pertinentes dentro del sistema.
	¿Cuál es la metodología para entregar un registro conforme al requerimiento de un Usuario?	X		Si la solicitud se realiza en físico el usuario se puede acercar a la DNDA o llamar para verificar el estado de la solicitud. Si es en línea el usuario verifica el estado en la plataforma.
	¿Se toman acciones para la solución de las no conformidades?	X		Una vez realizada la devolución de la solicitud al usuario, este puede realizar las correcciones y tramitar de nuevo la solicitud en la ventanilla de Atención al Usuario la cual tendrá una duración de 15 días hábiles.
	¿Se emprenden acciones a partir de este análisis?	X		Una vez realizada la consulta de registros en el aplicativo web (Modulo de consulta), este arroja un tope de 2.720 registros y esta misma consulta realizada en el aplicativo Ulrich arroja un tope de 2.752. La Oficina de Registro indica que estas diferencias se han venido presentando de tiempo atrás a lo cual se ha reportado a la Unidad de Sistemas para que justifique por qué la diferencia.
8.4 Análisis de Datos	¿Existe evidencia del análisis de datos del sistema?		OM	En este momento el aplicativo móvil (APP Registra tus obras) cuenta con dos alternativas de registro (Audiovisual y Artística "Fotografía"). Ya que se analizó el Indicador del aplicativo móvil (APP Registra tus obras), que desde su inicio el cual fue a



Criterio de Auditoria o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
				<p> finales de 2015 a 10 de noviembre de 2016 se han realizado 157 registros.</p> <p>Por su poca actividad en el registro, amerita realizar seguimiento y medición.</p>
FANELY PAEZ AUDITOR	ANDRES GUASCA AUDITOR			MANUEL MORA CUELLAR AUDITADO

PM-02 CAPACITACION INVESTIGACION Y DESARROLLO

Proceso	PM02 – CAPACITACION, INVESTIGACION Y DESARROLLO
Responsable del Proceso	Carolina Romero Romero
Normas Auditadas	NTCGP1000:2009 - ISO 9001:2008,
Audidores	Katherine Vela – Jennifer Chavez.
	Auditado: Carolina Romero Romero

Criterio de Auditoria o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
4.1 Requisitos generales	¿Teniendo en cuenta los objetivos y la política de calidad, en que contribuye su proceso a éstos?	X		
	¿De qué forma se articula su proceso con los demás procesos de la entidad?	X		
	¿Cuáles son los riesgos de su proceso?	X		Observación: Es importante revisar nuevamente los riesgos del área.
	¿Cuáles de esos Riesgos inherentes a su proceso que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X		
	¿Qué controles se tienen para evitar la ocurrencia de los riesgos anteriormente nombrados?	X		
	¿Si se llegase a materializar dichos riesgos, que se tiene previsto?	X		
	¿Cuáles son las metas que se tienen previstas en su proceso respecto a Plan Operativo anual de la entidad? ¿Y si las ha venido cumpliendo?	X		Conformidad: El área tiene un cumplimiento total de las metas propuestas en el Plan Operativo de la Entidad, situación satisfactoria para la entidad.
	¿Qué tipo de mediciones se establecen en su proceso para dar cumplimiento a las metas?	X		Conformidad: El área tiene unos indicadores que evidencian la gestión e impacto del proceso de capacitación hacia los usuarios, de tal forma que permite una lectura objetiva y clara sobre los resultados tangibles del proceso.



4.2.3 Control de Documentos	¿Ha realizado alguna modificación al SGC, respecto a algún procedimiento en este año? ¿Debido a que?	X		<p>Conformidad: Se evidencia que la información que se encuentra en el aplicativo es importante para evaluar y corregir si hay alguna falencia en las capacitaciones</p> <p>Conformidad: Son acordes con la veracidad de la satisfacción del usuario</p>
	Identificar donde se lleva la trazabilidad de las capacitaciones	X		
	Identificar donde se lleva la trazabilidad de las encuestas	X		
	Identificar donde se lleva la trazabilidad de la planeación y ejecución de conferencias	X		<p>Conformidad: existe una trazabilidad respecto a las conferencias muy práctica respecto a la información que se recepciona. Esto permite de manera eficaz y eficiente brindar información cualitativa y cuantitativa frente a cualquier informe o información externa que se requiera.</p>
4.1 Requisitos Generales	¿Qué procedimiento o metodología se usa en su proceso para dar aplicación a la política de cero papel?	X		
6.2 Talento Humano	¿Cómo hace que su personal sea consciente de las actividades que debe desarrollar para alcanzar los logros de los objetivos de calidad?			
7.2.3 Comunicación con el cliente 8.2.1 Satisfacción del cliente	De cada oferta y servicios de su proceso, ¿se expone la totalidad en la página de manera disponible y visible? ¿Qué método de publicitación se usa para dar a conocer? Revisar en la página los servicios que se ofrecen	X		
	De acuerdo a las encuestas que realizan a los beneficiarios de las capacitaciones. ¿se toman en cuenta las observaciones que se realizan?, ¿y si se toman en cuenta, qué criterios se tiene para tomar en cuenta? ¿Hay algún tipo de trazabilidad sobre todas las observaciones o sugerencias que se realizan a las capacitaciones dadas por la entidad?, ¿Qué otro tipo de medición se tiene como referente para establecer la satisfacción de los usuarios?	X		
	¿Hay algún canal de comunicación diferente a las encuestas, donde los usuarios pueden dejar observaciones o sugerencias y hay algún tipo de retroalimentación o respuestas a éstos? ¿Qué medio se usa?	X		
8.1 Generalidades 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	<p>¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?</p> <p>Por favor, ubique dónde registrar acciones preventivas y correctivas, en el aplicativo.</p> <p>¿Conoce el aplicativo del SGC para registrar acciones preventivas, correctivas, observaciones, NC?</p> <p>Se Solicita abrir el aplicativo y que se explique cómo se ingresa o se contesta una solicitud</p>	X		<p>Conformidad: El área no tiene actualmente ninguna acción abierta o pendiente en el aplicativo de seguimiento en el SGC.</p>
8.5.2 y 3 Acción correctiva y preventiva	¿Ha registrado o contestado usted alguna Acción Correctiva o Preventiva en el aplicativo?	X		
	¿Qué acciones correctivas ha tomado el área para mejorar su proceso y la eficiencia de este?	X		
KATHERINE VELA AUDITOR		JENNIFER CHAVEZ AUDITOR		CAROLINA ROMERO R. AUDITADO



PM-02 CAPACITACION INVESTIGACION Y DESARROLLO

Proceso		PM06 – CENTRO DE CONCILIACION		
Responsable del Proceso		Jaime Sarmiento Santander		
Normas Auditadas		NTC5906		
Auditor: Fernando Mazo R / Miguel Zambrano P.				Auditado: Jaime Sarmiento S.
Criterio de Auditoría o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
NTC5906-4.4.b) Evaluación y mejoramiento	Qué acciones correctivas y/o preventivas se han desarrollado con respecto a los resultados de la Auditoría de Cotecna vigencia 2015:			
	El Centro de conciliación no ha evaluado el desempeño de los conciliadores ni ha identificado y planeado las necesidades de formación y educación continuada de los mismos	OK		Se estableció que debía hacerse un cronograma de evaluación de los conciliadores y para tales efectos se adoptó el F10-PM06-PR01. En octubre 2016 se evaluó a Silvio Gomez, Ingrid Bibiana Garzón y Diana Carolina Gamboa y se establecieron las necesidades de formación de cada uno; formación que se les dará semestralmente, acorde con la ley 640
	No fue posible evidenciar que se le realizara la evaluación de desempeño a los conciliadores que hacen parte de la lista del centro, de igual forma no se han identificado y planeado las necesidades de formación y educación de los conciliadores	OK		En el F12, con base en las evaluaciones realizadas se estableció en qué temas se capacitaría
	El centro de Conciliación no ha identificado el medio y la forma más apropiada según la población objetivo del Centro, para publicar información	OK		Se evidencian las publicaciones en la Web de la entidad promotora
	El Centro de Conciliacion no ha identificado las No Conformidades actuales y potenciales a la hora de prestar sus servicios	OK		Se estableció formato para realizar encuestas a los usuarios. Se evidencia las encuestas diligenciadas por los usuarios. Mediante F16 se consolidan las encuestas y se identifican las NO CONFORMIDADES
3.2. Requisitos para el Centro de Conciliación	¿El centro de Conciliación dispone de algún tipo de planeación con evaluación periódica? ¿Anual, semestral, mensual?	OK		Se evidencia en la web de la entidad promotora tanto en el plan estratégico como en el plan de acción y en los reportes del CICAAC
	¿Bajo qué parámetros se miden los resultados?	OK		Indicadores de gestión de acuerdo con las Actas y constancias registradas en el CICAAC
	¿El Centro de Conciliación evalúa periódicamente el desempeño de los conciliadores? ¿Cuál es la periodicidad y criterios?	OK		Respuestas anteriores
	¿El Centro de Conciliación cuenta con un espacio para el almacenamiento de la documentación generada por los trámites?	OK		Exclusivo para el centro
3.2,7 Prestación del servicio de conciliación	¿De qué mecanismos dispone el Centro para medir la satisfacción de sus usuarios?	OK		Encuestas
	¿Qué controles tiene diseñado el Centro para garantizar que al usuario se le atienda de manera oportuna y por qué la Entidad Promotora tiene una serie de registro de solicitudes que, al parecer, no han sido atendidas de manera oportuna?		OBS	Con respecto a la relación se depurará y atenderá antes de finalizar la presente vigencia



PA01-GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTRACTUAL

Proceso	PA01 Gestión Administrativa y Contractual			
Responsable del Proceso	Dra. Sandra Lucia Rodríguez Bohórquez			
Normas Auditadas	NTCGP1000:2009 - ISO 9001:2008, MECI 2014			
Auditor. Juan Sebastián Rengifo Rubio		Auditado: Gloria Triviño G.		
Criterio de Auditoría o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
4.1 Requisitos generales	Ubique por favor el Mapa de Procesos	✓		
	Ubique por favor la caracterización de su proceso	✓		
	Por favor, ubique el nomograma de la entidad	✓		
	¿Su proceso interactúa con otros procesos?	✓		
	¿Conoce Riesgos inherentes a su proceso que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	✓		Se responde que se efectúan matrices de riesgo por proceso de contratación, la auditada aporta un ejemplo de una matriz de riesgo.
	¿Qué controles se tienen para evitar la ocurrencia del riesgo previsto por usted y si se evalúan esos controles?	✓		
	¿Sabe qué estrategias se tienen previstas para mitigar su impacto si el riesgo se llegase a materializar?	✓		
	Ubique el Mapa de Riesgos por procesos de la entidad	✓		
	¿Conoce el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad?	✓		
	Ubique por favor el código de Ética que contiene los principios y valores de la entidad	✓		
	Ubique por favor el Manual de Calidad	✓		
	Ubique por favor, el Manual de Contratación	✓		
		¿Están actualizados los manuales de procedimiento?	✓	
4.2.1 Generalidades	¿A qué grupos usted comunica resultados de su proceso?	✓		La auditada responde que se le comunica del proceso según el grupo relacionado con él ya que el área de contratación es transversal y a las entidades pertinentes, de igual manera la Subdirección Administrativa informa del proceso



4.2.3 Control de Documentos	¿Sabe si la entidad tiene un funcionario que controle la aprobación, revisión, actualización y manejo de los documentos del SGC?	✓	La auditada responde que hay un comité encargado de dicha tarea.
	¿En su proceso se utilizan las tecnologías de la Información como medio para aplicación de la estrategia gubernamental CERO PAPEL?	✓	La auditada responde que SECOP II volvió el proceso un proceso de cero papel
	¿Se aplican en su proceso las Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en Ley 594?	✓	
6.2 Talento Humano	¿Cuál es la Misión y la Visión de la entidad?	✓	La auditada responde indicando cual es la misión y visión
	¿Se encuentra documentada?	✓	Se documenta en la documentación pertinente.
	¿Sabe si la entidad establece Plan Estratégico y Plan de Acción? ¿Cuál es la diferencia entre estos planes?	✓	La auditada indicó que participó en la elaboración del plan estratégico y de acción.
	¿Está identificada la infraestructura necesaria para la realización de su proceso?	✓	
	¿Cree usted que el Recurso Humano asignado a su proceso es suficiente?	✓	La auditada indica que se requiere un abogado especializado en contratación. Sin embargo, indica que no ha sido posible obtener ese abogado por el presupuesto de la entidad.
	De no considerarlo así, ¿ha tomado medidas para que se asigne el personal adecuado?	✓	Se ha solicitado que se disponga del abogado especializado. No obstante, se indica por la auditada que no ha sido presupuestariamente posible.
	¿Conoce el Manual de Funciones y Competencias Laborales?	✓	
7.2.3 Comunicación con el cliente	¿Cómo se determina la información sobre el proceso?	✓	La auditada indica que dicha información se fija con la elaboración del plan de compras.
	Se publica la información relativa a los procesos	✓	La información de los procesos de contratación se publica en el SECOP I y SECOP II.
8.1 Generalidades	Por favor, ubique dónde registrar acciones preventivas y correctivas, en el aplicativo.	✓	
8.3. Control del producto y/o servicio no conforme	Como se establece cual es el producto no conforme para su proceso	✓	Se indica que se establece en la matriz de riesgo, se toma tiempo en el estudio para establecer que puede ser un producto o servicio no conforme.
	¿de acuerdo a que requisitos se identifica el servicio no conforme prestado por este proceso?	✓	Se determina dependiendo del producto o servicio, pero Colombia Compra Eficiente es quien determina que productos se adquieren.
	¿Qué acciones se toman respecto de los reclamos de servicios no conformes?	✓	Para los productos y servicios que se reciben en caso de productos defectuosos se repite contra el vendedor. Para los servicios prestados por el proceso se hacen las mejoras pertinentes. No obstante, de acuerdo a la auditada, no ha habido observaciones de no conformidad sobre el proceso.
	¿ha habido no conformidades sobre el servicio externas o internas?	✓	
8.5.1 Mejora continua	¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?	✓	La auditada manifiesta que se han actualizado los manuales de procesos y procedimientos. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que dichos manuales no se han puesto a disposición en la intranet.
8.5.2 y 3 Acción correctiva y preventiva	¿Ha registrado usted alguna Acción Correctiva o Preventiva en el aplicativo?	✓	Se registró una acción correctiva solicitada por control interno. La acción correctiva 259



¿Sabe usted de algún Plan de mejoramiento que se haya desarrollado o esté en desarrollo en la entidad?	✓		
¿Aplica usted los principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión?	✓		
JUAN SEBASTIAN RENGIFO AUDITOR			GLORIA TRIVIÑO G AUDITADO

PA03-GESTION DEL TALENTO HUMANO

Proceso		PA03 – GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO – Bienestar y Capacitación (PA03-PR02)		
Responsable del Proceso				
Normas Auditadas		NTCGP1000:2009 - ISO 9001:2008, MECI 2014		
Auditor. Ingrid Bibiana Garzón Rojas		Auditado: Myriam Matíz. La última pregunta, por su relevancia es atendida por la Dra Sandra Rodríguez, como Subdirectora Administrativa		
Criterio de Auditoría o Norma	Actividad/ Preguntas	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
4.1 Requisitos generales	Ubique por favor el Mapa de Procesos	X		Se ubica ágil y acertadamente.
	Ubique por favor la caracterización de su proceso	X		Se ubica ágil y acertadamente.
	Por favor, ubique el normograma de la entidad	X		Se ubica ágil y acertadamente.
	¿Su proceso interactúa con otros procesos?	X		Sí, teniendo en cuenta que es el área de talento humano y de apoyo.
	¿Conoce Riesgos inherentes a su proceso que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X		Un riesgo sería que el aplicativo de nómina llegara a presentar inconvenientes del sistema, lo cual hasta el momento no ha sucedido.
	¿Qué controles se tienen para evitar la ocurrencia del riesgo previsto por usted y si se evalúan esos controles?	X		Se tiene previsto el apoyo de un ingeniero externo quien soporta la nómina especialmente. Adicionalmente, se tiene control mediante revisiones efectuadas por la Subdirectora Administrativa durante el desarrollo del proceso y antes de la impresión final, que permitan verificar que todo esté correctamente ingresado, especialmente las novedades.
	¿Sabe qué estrategias se tienen previstas para mitigar su impacto si el riesgo se llegase a materializar, adicional a lo que se ha informado?	X		Las soluciones serían inmediatas porque a la fecha no se han presentado, precisamente por la verificación que se realiza durante el desarrollo del proceso
	Ubique el Mapa de Riesgos por procesos de la entidad	X		Se ubica ágil y acertadamente.
	¿Conoce el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad?	X		Sí se conoce y ubica ágil y acertadamente en la intranet.
	Ubique por favor el código de Ética que contiene los principios y valores de la entidad	X		Se ubica ágil y acertadamente.
	Ubique por favor el Manual de Calidad	X		Se ubica ágil y acertadamente.
Ubique por favor, el Manual de Inducción	X		Se ubica ágil y acertadamente.	
4.2.1 Generalidades	¿A qué grupos usted comunica resultados de su proceso?	X		A la subdirección administrativa y ella al Despacho del Director
	¿Qué manuales están disponibles en la Web y/o en la intranet?	X		Manual de apoyo, Código de ética, manual de calidad de la entidad, link de manuales en el intranet. En la página de internet de la entidad también está el Manual de funciones y el Organigrama.



4.2.3 Control de Documentos	¿Sabe si la entidad tiene un funcionario que controle la aprobación, revisión, actualización y manejo de los documentos del SGC?	X	Conoce que quien lidera el tema de aprobación, revisión, actualización y manejo de los documentos del SGC es la Jefe de Planeación de la mano con control interno.
	¿Existe alguna metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos?	X	Todos los días se ingresa a las páginas que contienen normas actuales, sobre todo del DAPF para verificar actualizaciones.
	¿Los listados de documentos existentes se encuentran correctamente actualizados?	X	En la caracterización del proceso se encuentran actualizadas las normas. <i>Sin embargo, se observa que en los procedimientos se encuentra pendiente incluir el Decreto único reglamentario del sector Función Pública 1083 de 2015.</i>
	¿Se aplican en su proceso las Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en Ley 594 DE 2000 (Ley General de Archivos)?	X	Ok se evidencia tablas de retención en el computador de la encargada del proceso.
6.2 Talento Humano	¿Cuál es la Misión y la Visión de la entidad?	X	Se responde clara y acertadamente.
	¿Sabe si la entidad establece Plan Estratégico y Plan de Acción? ¿Cuál es la diferencia entre estos planes?	X	Si sabe que los hay y la explica la diferencia.
	¿Cree usted que el Recurso Humano asignado a su proceso es suficiente?	X	A nivel general en la entidad, sería bueno contar con más apoyo de personal para el cumplimiento de los procesos y evitar riesgos al respecto.
	¿Conoce el Manual de Funciones y Competencias Laborales?	X	Si lo conoce, y evidencia su publicación en la página de internet e intranet de la entidad.
	¿Conoce el Programa de Reinducción en la entidad?	X	Si lo conoce y explica que debe realizarse cada dos años. Se verifican planillas de capacitación dentro de las cuales se evidencia la reinducción del año 2015 lo cual se cruza con las planillas de asistencia de los funcionarios. <i>Se observa el diligenciamiento de las planillas de capacitación en lápiz, por lo que se recomienda utilizar tinta o digitalizarlas y llevar un control periódico detallado por tipo de capacitación (para este caso: reinducción), ya que los indicadores son anuales y generales.</i>
7.2.3 Comunicación con el cliente	¿Se tiene un programa anual de capacitación planeado según las necesidades de los funcionarios?	X	En el presente año ya se remitió a los jefes de área para socializarlo con los funcionarios y que cada uno pueda sugerir las necesidades. El plan institucional 2016 se ubica en tablas (grupo de recursos humanos/capacitación/Plan institucional de capacitación PIC). Al final de año, en comité directivo, debe tener cruzado el cumplimiento del PIC, contra las planillas de asistencia.
	¿Cómo se efectúa el recaudo de la información para la planeación del plan anual de capacitación?	X	Se envía comunicación a los jefes con formato "detección de necesidades de capacitación"
	¿Cómo se mantiene la comunicación con los funcionarios para que puedan acceder a las capacitaciones u otras que se generen relacionadas con talento humano, bienestar y capacitación, a su cargo?	X	Básicamente mediante correo electrónico permanente ofreciendo capacitaciones, para realizar inscripciones de los funcionarios. Igualmente, se apoya el proceso en la unidad de comunicaciones q reitera la oferta de capacitaciones.
	¿Qué cumplimiento se tiene a la fecha del plan de capacitación?	X	Se alimentan los indicadores de talento humano a nivel general.
8.1 Generalidades	¿Se mide la eficiencia (utilidad) de las capacitaciones que se ofrecen a los funcionarios? ¿Como?	X	Se realiza una encuesta verbal a algunos funcionarios que participan, con el fin de conocer la eficiencia de las capacitaciones recibidas. <i>Se sugiere dejar evidencia de la satisfacción de la información recibida por los funcionarios en las capacitaciones, que permita medir la cobertura de la necesidad.</i>



8.1 Generalidades	¿Se mide la eficiencia (utilidad) de las capacitaciones que se ofrecen a los funcionarios? ¿Como?	X	Se realiza una encuesta verbal a algunos funcionarios que participan, con el fin de conocer la eficiencia de las capacitaciones recibidas. <i>Se sugiere dejar evidencia de la satisfacción de la información recibida por los funcionarios en las capacitaciones, que permita medir la cobertura de la necesidad.</i>
	Por favor, ubique dónde registrar acciones preventivas y correctivas, en el aplicativo.	X	Se ubica en el aplicativo, pero la funcionaria que atiende el proceso no tiene usuario y contraseña para ello.
8.5.1 Mejora continua	¿Qué es para usted el producto no conforme?	X	Cuando un proceso no cumple.
	¿Conoce las actividades que se han desarrollado para dar cumplimiento a la estrategia que supere el riesgo establecido en la política de administración de riesgos de corrupción de la entidad?	X	Si, las medidas tomadas por ejemplo en la creación de los cargos de la subdirección de asuntos jurisdiccionales para incrementar la planta de personal y fortalecer el personal para la atención de una de las nuevas actividades de la entidad.
	¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?	X	Si, el proyecto y las resoluciones emitidas para hacer realidad la creación de la subdirección de asuntos jurisdiccionales. Decretos 1873 de 16 de septiembre de 2015 y 1874 de septiembre 16 de 2015
8.5.2 y 3 Acción correctiva y preventiva	¿Ha registrado usted alguna Acción Correctiva o Preventiva en el aplicativo?	N.A.	La funcionaria auditada manifiesta que ella no ha registrado acciones correctivas en el aplicativo ni correctivas.
	¿Qué entiende usted por Plan de Mejoramiento?	X	Se manifiesta que conoce que es el plan que contiene las estrategias con los cuales se mejoran los procedimientos.
	¿Para qué sirven los Planes de Mejoramiento?	X	Se manifiesta que sirven para superar las inconformidades que lleguen a evidenciarse.
	¿Sabe usted de algún Plan de mejoramiento que se haya desarrollado o esté en desarrollo en la entidad?	N.A.	Conozco que hay una continua revisión y mejoramiento evita riesgos para la entidad.
	¿Aplica usted los principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión?	X	Si, constantemente se auto controla, autorregula y auto gestiona cada uno de los procesos como se expuso inicialmente.
	¿Conoce las acciones preventivas adelantadas para superar el hallazgo a que se refiere la auditoría interna realizada en septiembre del año 2015?, la cual se pone a la vista para el efecto.	N.A.	Esta respuesta es otorgada, por la relevancia que tiene, por la Subdirectora Administrativa, quien manifiesta que no hay evidencias del periodo que ameritó el levantamiento del hallazgo, debido a que en su momento no hubo requerimiento para la realización de las reuniones. El presente año, se ha convocado al comité de bienestar y de personal y se han levantado las actas respectivas, aun cuando no haya mediado queja alguna que amerite su convocatoria. Se deja evidencia de las que se han realizado periódicamente desde enero a septiembre del presente año, en la carpeta denominada E1.1, encontrándose pendiente la revisión del borrador del acta de octubre para la imposición de las firmas finales. Desea dejar constancia, que en otras áreas se han levantado actas con posterioridad a las reuniones que se refieren en el documento; sin embargo, no se han establecido como hallazgos como en su caso particular, por lo que solicita que se abra el proceso disciplinario correspondiente, para que se investigue lo que corresponda.
ANGRID BIBIANA GARZON R. AUDITOR		MYRIAM MATIZ M. AUDITADO	



Nota: Se consigna en letra de color rojo algunas sugerencias o recomendaciones pues pese a que se cumple y no se advierte la necesidad de levantar una no conformidad, sí puede mejorarse una parte del proceso a consideración de la auditora que suscribe el presente informe

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Con el concurso de todos los Auditores Internos, las Auditorías se desarrollaron de acuerdo con lo planeado, una vez estos fueron capacitados como tal.
2. Con respecto a la solicitud planteada en la Auditoría al PA03-GESTION DEL TALENTO HUMANO, se da traslado a Control interno Disciplinario para lo correspondiente.
3. Se recomienda a todos los responsables de procesos establecer sus respectivos Planes de mejoramiento en los casos en que su Auditoría haya arrojado Hallazgos negativos, esto es No Conformidades u observaciones.
4. Para tal fin, se debe alimentar el aplicativo, dispuesto en la Intranet, donde se establecerán, entre otros, las posibles causas del Hallazgo, las acciones correctivas y/o preventivas según el caso y su fecha límite de cumplimiento

Cada área presento su plan de mejoramiento para incluir en el Sistema y corregir las observaciones encontradas, con el fin de mejorar el sistema

Posteriormente y por último, se llevó a cabo la auditoria externa de certificación con la empresa "TUV Rheinland" en las normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008, y cabe destacar que en los resultados de dicha certificación, no hubo No Conformidades y RECIBIMOS EL CERTIFICADO DE CALIDAD EN DICHAS NORMAS.



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!