	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de Emisión: 23 de septiembre de 2016

Auditoría o seguimiento N°.	7	Fecha de Emisión del Informe	Día	13	Mes	12	Año	2016
-----------------------------	---	------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

## INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD AL PROCESO GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

<b>Proceso/Dependencia:</b>	Gestión de Producción	<b>Líder:</b>	Freddy Cortés
		<b>Responsable:</b>	Juan Manuel Correo
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la conformidad en el Proceso de Gestión de producción, con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001, – NTCGP-1000 2009, las disposiciones legales, los planes, los programas y procedimientos aplicables y establecer su grado de avance y mejora en el marco del Sistema Integrado de Gestión del Canal		
<b>Alcance:</b>	Se realiza la auditoria por muestreo, al proceso de Gestión producción y a las producciones realizadas de enero a noviembre de 2016.		
<b>Criterios:</b>	NTC ISO 9001: 2008, NTCGP1000:2009,+ la documentación del Sistema de Gestión y los requisitos legales		
<b>Muestra (opcional):</b>			

### PROCESO AUDITOR


#### **1. Socialización plan de auditoria y apertura del proceso auditor.**

Siendo las 3:00 p.m. del 06 de diciembre de 2016, se procedió a realizar la reunión de apertura, allí se realizó la socialización del plan de auditoria, la presentación del grupo auditor y se explicó la metodología, inmediatamente se dio inició a la Auditoria de Calidad por parte de la Auditoria Interna Sandra Calderón, con el acompañamiento de la profesional de Control Interno.

#### **2. Resultados**

##### **2.1. Aspectos Positivos.**


- 2.1.1. Tienen claro donde se encuentra publicada la política de calidad, expresan contribuir a ésta cumpliendo con la producción de los diferentes programas, con los requisitos de los clientes externos y de contenidos y la gerencia en el caso de los programas in house
- 2.1.2. Se observó en los contratos del MEN y del Senado que se establecen los requisitos para la contratación, las personas encargadas de la selección de los contratistas, para responder con los requisitos del cliente, envían el estudio de mercado, el cual es validado para que no se pase de los valores definidos en la propuesta, y un cuadro consolidado. Esta información es revisada y el cliente da su aceptación cuando hace la selección de la oferta.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)</b>	<b>Código:</b> <b>ME-GES-F1</b>
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: V.0</b>
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> <b>23 de septiembre de 2016</b>

- 2.1.3. Se revisan las carpetas de los contratos de Mintic 00435 y Senado 015, evidenciando la comunicación con el cliente, desde la presentación de la propuesta hasta el seguimiento de las actividades realizadas
- 2.1.4. El diseño de la programación se puede observar en el proyecto que se envía a la ANTV, donde se realiza la descripción de los programas, el número de capítulos, la duración, el grupo objetivo y el horario de emisión, adicionalmente en los proyectos especiales los clientes en el contrato definen el diseño del programa o evento que desea sea realizado por la entidad.
- 2.1.5. Se protegen los bienes que son propiedad de cliente, se diligencia el formato "Release" Versión 1 del 28 de noviembre, donde se pide la autorización para poder utilizar la propiedad intelectual intangible de las personas que participan en las producciones, adicionalmente para la producción de los proyectos especiales no se emplean equipos del Canal, estos se encuentran en las instalaciones que el cliente dispone.

## **2.2. Aspectos a Mejorar**

- 2.2.1. El proceso Gestión de producción no tiene definido un objetivo, por lo que cada uno de los miembros lo relaciona con las actividades que hace diariamente. **OBSERVACIÓN**
- 2.2.2. No se tiene clara la relación que tiene el proceso de producción con contenidos, en el sentido que algunos consideran que hace parte del proceso, otros que es insumo de entrada para el proceso. **OBSERVACIÓN**
- 2.2.3. No tienen clara las directrices de la política de calidad en la gestión del Canal. **OBSERVACIÓN**
- 2.2.4. En el proceso se presentan dos situaciones, en el caso de los proyectos in house se documenta en los estudios de conveniencia y oportunidad los requisitos mínimos del personal a contratar, sin embargo no se encuentran documentadas las pruebas de conocimiento que se realizan de acuerdo a lo expresado por el Auditado, y en el caso de proyectos especiales es el cliente quien establece los requisitos y elige por mandato al recurso humano y personas jurídicas a contratar, lo cual queda por fuera del control de la entidad. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.5. A la fecha de la Auditoría no ha sido entregado oficialmente el inventario al Coordinador técnico y de producción. **NO CONFORMIDAD.**
- 2.2.6. No se han realizado estudios sobre las condiciones especiales en el estudio para la realización de programas y así poder establecer cómo afectan éstas al personal. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.7. En la actualidad no se cuenta con procedimientos documentados para la realización de los productos de: diseño de página web y contenidos digitales que son productos que se están ofreciendo en el portafolio. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.8. Los requisitos del cliente se establecen desde el contrato, sin embargo, se realiza trazabilidad del contrato por mandato del MEN, donde se evidencian registros que evidencian la comunicación con el cliente, la realización y aceptación del producto, pero esto no se encuentra documentado en el SIG. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.9. Se realizan controles en el desarrollo de los proyectos especiales que se evidencian con las comunicaciones entre cliente y Canal, pero no se encuentran definidos en los procedimientos. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.10. No se tiene formalizado en el Canal el mecanismo para conocer la satisfacción del cliente; se cuentan con mecanismos como las PQRD, reuniones de contenido, las mediciones de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.0
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de Emisión: 23 de septiembre de 2016

IBOPE, y en los proyectos se tiene retroalimentación directa y verbal con el cliente.

**OBSERVACIÓN.**

- 2.2.11. Tienen diferentes mecanismos para realizar seguimiento al proceso, como es retroalimentación después de los directos, se realizan reuniones con los clientes de los proyectos, se está implementando una encuesta de percepción, pero estos no se encuentran documentados dentro de los sistemas de control y gestión. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.12. El producto "estrategias de comunicación", no está incluido en el alcance del proceso de gestión de producción, tampoco se incluye en el proceso de comunicaciones. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.13. No conocen el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, han realizado correcciones inmediatas pero no utilizando el procedimiento. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.14. El producto no conforme se identifica en las producciones en vivo, al final se realizan reuniones de retroalimentación con el equipo pero no queda evidenciado. Se identificó un producto no conforme con el ICFES, en el análisis del mismo se determinó que la falla era de la plataforma del ICFES. Tomaron las acciones respectivas, pero no conocen el procedimiento de control de producto no conforme. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.15. En la producción se realizan correcciones al detectar una irregularidad, pero no específicamente dando cumplimiento a un proceso de autocontrol. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.16. No tienen claros los riesgos asociados al proceso, no se le hace monitoreo periódico. **OBSERVACIÓN.**
- 2.2.17. El proceso no cuenta con caracterización. **OBSERVACIÓN.**

**Firma:**

*Original firmado*

---

**Yeniffer Latorre Casas**  
Profesional de Control Interno

*Original firmado*

---

**Sandra Calderón**  
Auditor Interno de Calidad