

INFORME EJECUTIVO

Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2015 Regional Boyacá

FECHA DE COMUNICACIÓN	07/10/2019
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	12/08/2019 hasta 16/08/2019

EQUIPO:

Rol	Nombre	Cargo/Contratista
Directora	Yanira Villamil S.	Jefe de Oficina de Control Interno
Supervisora	Flor Alicia Rojas Aguilar	Coordinadora Grupo de Procesos Misionales
Líder	Elizabeth Castillo Rincón	Ingeniera Industrial – Profesional Especializado
Equipo Auditor	Flor Rocio Patarroyo Suarez Maria Luisa Ortega Palomino Rodolfo Rodriguez Garzon Luz Eddy Rincón Bonilla Emilse Amanda Rodriguez Cielo Maria Sabogal Diaz Giovanni Esteban Martínez Luis Antonio Guerrero Angela Patricia Guarnizo Ivan Yesid Lerma Arangure Yiseth Alejandra Mendoza	Nutricionista - Profesional Especializado Contadora Pública - Profesional Universitario Ingeniero Industrial - Profesional Especializado Contadora Pública - Contratista Abogada - Contratista Abogada - Profesional Especializado Ingeniero de Sistemas - Contratista Abogado - Profesional Especializado Nutricionista - Profesional Universitario Psicólogo - Contratista Abogada (Experta Técnica) - Contratista

1. OBJETIVOS:

Objetivo general

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en la Regional Boyacá teniendo en cuenta los Requisitos establecidos en la Norma Técnica NTC ISO 9001:2015, los Requisitos Legales y Reglamentarios, así como los propios de la organización.

Objetivos específicos

- Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad, al igual que verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

- Proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de Calidad:
 - Es conforme con los requisitos propios de la organización para su Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
 - Se implementa y mantiene eficazmente
- Identificar Oportunidades de Mejora.
- Realizar seguimiento a las Acciones Correctivas producto de auditorías anteriores (bajo la norma 9001:20015 desde la vigencia 2018).

2. ALCANCE:

Procesos: Direccionamiento Estratégico, Comunicación Estratégica, Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes, Gestión de Tecnología e Información, Mejora e Innovación, Promoción y Prevención, Protección, Relación con el Ciudadano, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Servicios Administrativos, Inspección, Vigilancia y Control, Monitoreo y Seguimiento a la Gestión.

Periodo: 01 de junio de 2018 al 30 de junio de 2019.

Sede: Sede Administrativa Regional Boyacá.
CZ Tunja 1
CZ Tunja 2

3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

NUMERO DE CONFORMIDADES	NUMERO DE NO CONFORMIDADES
24	80

4. OTRAS SITUACIONES

No BUENAS PRÁCTICAS	No RIESGOS	No OPORTUNIDADES	No RECOMENDACIONES DE MEJORA
1	0	0	19

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos, el alcance, los procesos, la muestra y los puntos considerados para la auditoría interna, se concluye por parte de la Oficina de Control Interno que el Sistema de Gestión de Calidad del ICBF bajo la norma NTC ISO 9001:2015, numerales auditados en la Regional Boyacá refleja los siguientes resultados:

- **Numerales Conformes:** 5.1.1 Liderazgo y Compromiso – Generalidades; 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad; 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; 7.1.2. Recursos – Personas; 7.1.3. Recursos – Infraestructura; 7.1.6. Conocimientos de la organización; 7.2. Competencia; 7.3. Toma de Conciencia; 7.4. Comunicación; 8.2.1. Comunicación con el cliente; 8.4.2. Tipo y alcance del control; 8.4.3 Información para los Proveedores Externos; 8.5.3. Propiedad Perteneciente a los clientes o proveedores externos; 8.5.6. Control de los cambios; 8.6. Liberación de los productos y servicios; 9.1.2. Satisfacción del cliente; 9.3.1. Revisión por la Dirección – Generalidades; 9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección; 9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección; 10.1. Mejora – Generalidades; 10.2 No conformidad y Acción Correctiva; 10.2.1. No conformidad y Acción Correctiva; 10.2.2. No conformidad y Acción Correctiva; 10.3. Mejora continua

- **Numerales con No Conformidades:** 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7.1.4. Recursos - Ambiente para la Operación de los procesos; 7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición; 7.5.3. Control de la Información Documentada; 8.1. Planificación y Control Operacional; 8.4.1. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente – Generalidades; 8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio; 8.5.2. Identificación y Trazabilidad; 8.5.4. Preservación; 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega; 8.7. Control de las Salidas No Conformes; 9.1.1. Generalidades; 9.1.3. Análisis y evaluación.

Eficacia:

Bajo los parámetros en que se desarrolló el ejercicio de auditoría interna Regional Boyacá, el Sistema de Gestión de Calidad del ICBF se implementa y se mantiene eficazmente; sin embargo, se requiere dar tratamiento a las No Conformidades detectadas con el fin de que la Entidad mejore continuamente la Eficacia del mismo.

6. RECOMENDACIONES

Desde el Proceso de Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes gestionar el ajuste de la TRD 2019 en la serie 38 subserie 1, relacionado con el cambio de soporte documental a electrónico (únicamente), así como revisar el formato de informes cualitativos que elaboren los

referentes del SNBF de la Regional de modo que cuenten con un espacio específico para registrar la fecha de elaboración del documento y cumplimiento de lo programado.

Desde el Proceso de Direccionamiento Estratégico utilizar como única instancia de seguimiento, análisis y socialización de la gestión Regional al Comité de Gestión y Desempeño como soporte para la toma de decisiones (indicadores, AC; riesgos), así como fortalecer el seguimiento y control de las modificaciones de MSyF de modo que se cuente con información veraz y oportuna para la toma de decisiones.

Desde el Proceso de Comunicación Estratégica fortalecer la inducción en el puesto de trabajo a los responsables del proceso Comunicación Estratégica especialmente en lo referente a la Gestión del Riesgo, con el fin de fortalecer sus competencias.

Desde el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios definir en la matriz de Riesgos del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, el seguimiento a cada una de las actividades planteadas en el plan de tratamiento de la matriz de riesgos como controles con periodos de tiempo mensuales o bimestrales que aseguren el seguimiento y verificación del mismo, a fin de determinar si este es efectivo.

Desde el Proceso de Promoción y Prevención:

- Fortalecer la apropiación e identificación de los Riesgos asociados al Proceso Misional de Promoción y Prevención.
- Fortalecer las actividades de sensibilización sobre Gestión de Riesgos y Plan de Asistencia Técnica a los Colaboradores para fortalecer sus competencias en estos temas.
- Impulsar Grupos de Estudios y Trabajo - GET orientados a fortalecer la apropiación del conocimiento en el Proceso Misional de Promoción y Prevención - Niñez y Adolescencia en los Equipos de Apoyo a la Supervisión.
- Establecer comunicación con otras áreas para socializar experiencias exitosas en sus procesos en lo relacionado con seguimiento a Metas Sociales y Financieras y apropiación de los Sistemas de Información como CUÉNTAME y SIM.

Desde los Procesos Misionales de Promoción y Prevención, así como el de Protección fortalecer la formulación de las actividades definidas en el plan de asistencia técnica, estableciendo criterios que faciliten medir el avance y cumplimiento, así como la toma de decisiones oportunas frente a desviaciones.

Desde el Proceso de Protección:

- Fortalecer la elaboración de Actas de los Comités Técnicos Consultivos en cuanto a la fijación de compromisos y establecer estrategias que faciliten el seguimiento al cumplimiento de los mismos.
- Unificar el criterio para certificar las sesiones realizadas por el operador en ejecución del contrato de atención psicológica especializada presentadas por los Coordinadores de Centros Zonales para asegurar que la información sea completa, específica y suficiente.

Desde el Proceso de Relación con el Ciudadano:

- Estudiar la viabilidad de reubicar la Oficina de Atención al Ciudadano en un lugar más visible de modo que los usuarios tengan un acceso más directo.
- Revisar que el Proceso y la Referente dependan directamente de la Dirección Regional.

Desde el Proceso de Gestión de Tecnología e Información brindar apoyo en la disposición de la información digital y electrónica generada por colaboradores que terminan su contrato o vinculación con la entidad, así como incluir puntos de control en el Plan de Acción de TI con el objeto de realizar seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos del mismo.

Desde el Proceso de Servicios Administrativos:

- Continuar con el proceso de transferencias secundarias.
- Ejercer un mayor control de ingresos y salidas de los elementos de ferretería del almacén al servidor responsable de su administración, con el fin de optimizar los recursos y minimizar los riesgos de pérdida.

Atentamente,



Yanira Villamil S.
Jefe de Oficina de Control Interno

Consolidó datos: Gina Yepes Skinner/OCI *GYSK*

Revisó: Elizabeth Castillo Rincón /OCI *E.C.R.* Flor Alicia Rojas/ Coordinadora GPM OCI *F.A.R.*

