

INFORME EJECUTIVO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN	26/11/2019
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	09/09/2019 hasta 13/09/2019

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	Rodolfo Rodríguez Garzón	Ingeniero Industrial – Profesional Especializado
Equipo Auditor	Juliana Lizeth Arévalo Melo María Luisa Ortega Palomino Elizabeth Castillo Rincón Emilse Amanda Rodríguez Giovanni Esteban Martínez Angela Patricia Panesso Mora Angela Patricia Guarnizo Claudia Paola Marín Vargas Yiseth Alejandra Mendoza (En Formación)	Trabajadora Social – Contratista Contadora Pública - Profesional Universitario Ingeniera Industrial – Profesional Especializado Abogada - Contratista Ingeniero de Sistemas - Contratista Psicóloga - Profesional Especializado Nutricionista - Profesional Universitario Nutricionista – Contratista Abogada - Contratista

1. OBJETIVOS:

Objetivo general

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en la Regional Córdoba 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 julio de 2019.

Sede: Sede Administrativa Regional Córdoba.
CZ Montería
CZ Cereté

3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

NUMERO DE CONFORMIDADES	NUMERO DE NO CONFORMIDADES
25	69

4. OTRAS SITUACIONES

No BUENAS PRÁCTICAS	No RIESGOS	No OPORTUNIDADES	No RECOMENDACIONES DE MEJORA
3	0	0	21

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 Córdoba se refleja en 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; 7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición; 7.1.6. Conocimientos de la organización; 7.2. Competencia; 7.3. Toma de Conciencia; 7.4. Comunicación; 8.1. Planificación y Control Operacional; 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; 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega; 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; 7.1.3. Recursos – Infraestructura; 7.1.4. Recursos - Ambiente para la Operación de los procesos; 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones; 7.5.3. Control de la Información Documentada; 8.2.1. Comunicación con el cliente; 8.4. 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; 8.7. 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 Cordoba, 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 Comunicación Estratégica:

- Realizar la identificación de riesgos en la regional y remitirlos a Sede de la Dirección General (donde se encuentra el líder del proceso) para que sean tenidos en cuenta en la matriz de riesgos y así establecer su plan de tratamiento. Lo anterior con el apoyo del Épico y el proceso de Mejora e Innovación.
- Aclarar con la Oficina Asesora de Comunicaciones cómo se procede en los comunicados de prensa frente al procedimiento PRENSA cuando el comunicado hace referencia a una vulneración de derechos o cuando se afecta algún servicio provisto por el ICBF.
- Gestionar la viabilidad de continuar con el apoyo por parte de pasantes estableciendo una metodología de trabajo que beneficie las partes.

Desde el Proceso de Gestión de la Tecnología e Información realizar la identificación de riesgos en la regional para que sean incluidos en la matriz de riesgos y así establecer su plan de tratamiento. Lo anterior con el apoyo del Épico y el proceso de Mejora e Innovación.

Desde el Proceso de Mejora e Innovación y al Grupo de Seguridad de la Información consultar a la SDG la pertinencia de diligenciar un formato de autorización de tratamiento de datos personales a los contactos de los medios de comunicación aliados.

Desde el Proceso de Gestión del Talento Humano:

- Capacitar otra persona que apoye la elaboración de la nómina en momentos que el responsable no se encuentre.
- Impulsar Grupos de Estudios y Trabajo - GET orientados a fortalecer la apropiación de los procedimientos, manuales, guías e instructivos propios del proceso.
- Fortalecer las estrategias de socialización de los temas relacionados con el SGC y ubicación y manejo de la información que hace parte del mismo.

Desde el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios impulsar el cierre de los contratos del año 2013 y subsiguientes que reposan en el archivo de Gestión del Grupo Jurídico, a fin de lograr la transferencia documental de dichos expedientes contractuales al archivo central.

Desde el Proceso de Servicios Administrativos:

- Verificar la pertinencia de ajustar el Procedimiento Solicitud de Avalúo en Bienes Inmuebles P12.SA 11/02/2019 Versión 3" frente a lo analizado en mesa de trabajo del 26 de julio de 2019 con la CGN y el concepto allí mencionado "concepto 2018200002671 de la CGN del 23 de mayo de 2018" en lo relacionado con los avalúos.
- Solicitar ajuste de la TRD del Grupo Administrativo ante la Dirección Administrativa de la Sede de la Dirección General, con el fin de adecuarla a los procedimientos del proceso.
- Fortalecer los controles de los pagos derivados de la prestación de los servicios al Grupo Administrativo para garantizar los pagos de los servicios efectivamente prestados.

Desde el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios:

- Determinar el amparo de calidad del servicio en la cláusula de garantías en los contratos de aporte, a fin de cubrir a la entidad por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado.
- Analizar la viabilidad de unificar los porcentajes de los amparos asegurados en las minutas de los contratos de aporte cuando estas tengan la misma modalidad, y justificar

en los estudios previos el porqué de dicha variación, en caso de fluctuación de los porcentajes de dichos amparos.

Desde el Proceso de Protección:

- Realizar visitas de supervisión para la revisión de las obligaciones contractuales frecuentemente en las unidades de servicio con el fin de mantener un control permanente de la ejecución contractual junto con la realización de los comités que se estimen necesarios para facilitar el buen desarrollo del mismo.
- Fortalecer el equipo de supervisión para la revisión de las obligaciones contractuales con un profesional competente como por ejemplo psicólogo, trabajador social o pedagogo para realizar y determinar el seguimiento en los informes y las visitas directas con los operadores y en los servicios de atención desde el punto de vista psicosocial.

Desde el Proceso de Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes desde el proceso de Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes, fortalecer la Asistencia técnica, especialmente en el cargue de la información a la plataforma y seguimiento a la implementación del plan RIA departamental y los municipios.

Desde el Proceso de Promoción y Prevención - Primera Infancia:

- Fortalecer el proceso de revisión de compromisos vía remota para garantizar que obren en el expediente contractual todos los soportes que sustentan el cierre de compromisos en el F4. G12.PP Formato para cierre de compromisos apoyo a la supervisión.
- Una vez finalizados los Comités Técnicos Regionales de las modalidades de Primera Infancia contrastar el listado de asistencia en relación con la participación y asistencia de los cargos exigidos según Manuales Operativos para el desarrollo de los comités.

Desde los Procesos Misionales (Promoción y Prevención y Protección):

- Unificar el registro y los soportes del cumplimiento de las actividades de asistencia técnica en los formatos vigentes y establecidos por ICBF y no hacer uso del formato informe de comisión.

- Fortalecer en las sesiones de los comités, reuniones y asistencias técnicas realizadas la elaboración de las actas en cuanto a cumplimiento de agenda, seguimiento a compromisos de sesiones anteriores y la fijación de compromisos desde la competencia que le asisten al nivel regional.

Atentamente,



Yanira Villamil S.
Jefe de Oficina de Control Interno

Consolidó datos: Gina Yepes Skinner/OCI GYSK

Revisó: Rodolfo Rodríguez Garzón /OCI [Firma]; Flor Alicia Rojas/ Coordinadora GPM OCI _____

PÚBLICA