

INFORME EJECUTIVO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN	26/12/2019
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	07/10/2019 hasta 11/10/2019

EQUIPO:

Rol	Nombre	Cargo/Contratista
Directora	Flor Alicia Rojas Aguilar	Jefe de Oficina de Control Interno (E)
Supervisora	Flor Alicia Rojas Aguilar	Coordinadora Grupo de Procesos Misionales
Líder	Elizabeth Castillo Rincón	Ingeniera Industrial – Profesional Especializado
Equipo Auditor	Angela Patricia Panesso Mora Angela Patricia Guarnizo Gloria Alicia Nova Espitia Iván Yesid Lerma Arangure Yiseth Alejandra Mendoza Yaneth Burgos Duitama Nidia Constanza Díaz Medina Edixon Alexander Tovar Manuel Alejandro Chisco Maria Lucerito Achury	Psicóloga - Profesional Especializado Nutricionista - Profesional Universitario Nutricionista - Profesional Universitario Psicólogo - Contratista Abogada - Contratista Ingeniera Industrial -Profesional Especializado Abogada - Contratista Contador Público - Contratista Ingeniero Civil - Contratista Ingeniera de Sistemas – Contratista

1. OBJETIVOS:

Objetivo general

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en la Regional Chocó 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 31 de agosto de 2019.

Sede: Sede Administrativa Regional Chocó.
CZ Quibdó
CZ Istmina

3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

NUMERO DE CONFORMIDADES	NUMERO DE NO CONFORMIDADES
20	71

4. OTRAS SITUACIONES

No BUENAS PRÁCTICAS	No RIESGOS	No OPORTUNIDADES	No RECOMENDACIONES DE MEJORA
3	2	0	29

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 Chocó refleja los siguientes resultados:

- **Numerales Conformes:** 5.1.1 Liderazgo y Compromiso – Generalidades; 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; 7.1.2. Recursos – Personas; 7.4. Comunicación; 8.4.2. Tipo y Alcance del Control; 8.4.3 Información para los Proveedores Externos; 8.5.6. Control de los cambios; 8.6. Liberación de los productos y servicios; 8.7. Control de las Salidas No Conformes; 9.1.1. Generalidades; 9.1.2. Satisfacción del cliente; 9.1.3. Análisis y evaluación; 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:** 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad; 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. Recursos de Seguimiento y Medición; 7.2. Competencia; 7.3. Toma de Conciencia; 7.5.3. Control de la Información Documentada; 8.1. Planificación y Control Operacional; 8.2.1. Comunicación con el Cliente; 8.4.1. Control de los proceso, 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; 8.5.3. Propiedad Perteneciente a los clientes o proveedores externos; 8.5.4. Preservación; 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.

Eficacia:

Bajo los parámetros en que se desarrolló el ejercicio de auditoría interna Regional Chocó, 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 Gestión de la Tecnología e Información identificar los riesgos del proceso en la Regional e incluirlos en la matriz de riesgos y de acuerdo con su análisis realizar el correspondiente tratamiento.

Desde el Proceso de Comunicación Estratégica:

- Incluir en todas las piezas comunicativas Internas o externas generadas por la Regional al Director Regional cuando estas se envían por correo electrónico para revisión y aprobación al enlace de la Oficina Asesora de Comunicaciones, con el fin de informar sobre estos comunicados.

- Articular con el enlace designado por la Oficina Asesora de Comunicaciones que se realice de su parte retroalimentación sin excepción de todas las comunicaciones generadas por la Regional.

Desde el Proceso de Direccionamiento Estratégico:

- Identificar específicamente en acta de reunión de Gestión y Desempeño la aprobación de las metas sociales y financieras por modalidad de los servicios de atención en protección para establecer el control y seguimiento en los registros del Sistema de Información Misional y en los procesos de contratación a celebrar.
- Incluir dentro del formato F1.P11.DE (justificación modificación MSYF) la fecha de la solicitud del correo electrónico enviado.

Desde el Proceso de Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes:

- Revisar el formato de informes cualitativos que elaboran los referentes del SNBF de la Regional Chocó de modo que cuenten con un espacio específico para registrar la fecha de elaboración del documento y cumplimiento de lo programado.
- Informar y otorgar los permisos necesarios para que el referente del SNBF tenga acceso file server donde reposa la información del proceso cuando sea modificada, con el fin de contar permanentemente con la misma.
- Fortalecer el conocimiento y apropiación de la Guía de Gestión de Riesgos de la Entidad y procedimientos, manuales, guías e instructivos propios del proceso.

Desde el Proceso de Mejora e Innovación:

- Identificar los riesgos aprobados por cada proceso en acta de reunión de Gestión y Desempeño permitiendo establecer en cada programa el riesgo a cargo para su respectiva consulta, manejo de controles y actividades correspondientes.
- Organizar la documentación que evidencia el cumplimiento de las acciones programadas en la matriz de riesgos, con el fin de no repetir y obtenerla oportunamente.
- Fortalecer entre los colaboradores la cultura de Gestión de Calidad de manera que se entiendan las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema Gestión Calidad.
- Fortalecer los conocimientos y apropiación de la Guía de Gestión de Riesgos y peligros en los procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación de la Entidad.

- Fortalecer la identificación de las causas raíz para generar las acciones correctivas teniendo en cuenta el contexto interno y externo que pueda afectar.

Desde el Proceso de Servicios Administrativos:

- Incluir en las acciones para abordar el Riesgo SA3 "Pérdida y/o deterioro de la información física del ICBF " una encaminada a realizar seguimiento al cronograma de transferencias primarias y secundarias por parte de la Regional.
- Adelantar el proceso de baja definitiva y venta o enajenación a título gratuito de los elementos existentes en la bodega de Inservibles, dado que se observó gran cantidad de mobiliario y equipos de cómputo acopiados en la bodega de Santana.
- Gestionar ante el Grupo de Servicios Administrativos de la Regional el equipo (planta eléctrica) para el Centro Zonal Istmina, con el fin de dar continuidad a los servicios en caso de presentarse fallas eléctricas.

Desde los Procesos Misionales:

- Fortalecer las actividades de sensibilización sobre la Gestión de Riesgos a los Colaboradores para fortalecer sus competencias y de esta manera contribuir a un mejor desempeño.
- Organizar un archivo digital con base en la TRD que permita ubicar de manera ágil y organizada los soportes de la gestión del proceso de protección y promoción y prevención.
- Registrar el análisis de los insumos a tener en cuenta para la construcción del Plan de Asistencia Técnica en la Sede de la Dirección Regional - Grupo de Asistencia Técnica.
- Informar a la supervisión de los contratos de aportes acerca de las peticiones registradas en el SIM, con el fin de establecer el trámite a seguir con el operador contratado.

Desde el Proceso de Relación con el Ciudadano:

- Fortalecer a los colaboradores del equipo de Primera Infancia de la Regional, la aplicación de la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

- Implementar un plan de las actividades de asistencia técnica que le permite establecer de manera organizada la coordinación de capacitaciones, el monitoreo y seguimiento dirigidas a la Sede de la Dirección Regional y Centros Zonales.
- Fortalecer los conocimientos del colaborador del proceso de Relación con el Ciudadano de la Sede Regional Chocó en la Guía Gestión de Riesgos y Peligros, especialmente lo concerniente a la matriz de riesgos del proceso.
- Realizar jornadas de sensibilización al talento humano del Punto de Atención al ciudadano para la interiorización y apropiación el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar jornadas de capacitación en temas relacionadas con Tablas de Retención Documental y realizar jornadas para la organización de archivos para los procesos de Protección y Relación con el ciudadano.

Desde el Proceso de Promoción y Prevención fortalecer en los colaboradores la apropiación de política de calidad y sus objetivos con el fin de determinar cumplimiento y tomar decisiones de forma oportuna.

Desde el Proceso de Protección ubicar el archivo de adopciones en lugar que permita guardar la custodia y reserva de la información con restricción de acceso al público.

Desde el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios:

- Realizar la verificación del cumplimiento de las condiciones mínimas de habilitación exigidas por el ICBF en un documento diferente al Acta de Comité de Contratación.
- En los estudios Previos y la Minuta del Contrato evitar que se citen nombres, sino cargos para señalar los términos de la supervisión de los contratos.

Atentamente,



Yanira Villamil S.
Jefe de Oficina de Control Interno

Consolidó datos: Gina Yepes Skiner/OCI GYSK

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