

INFORME EJECUTIVO

Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2015. Regional Magdalena.

FECHA DE COMUNICACIÓN	22/01/2020
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	18/11/2019 hasta 22/11/2019

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	Angela Patricia Panesso	Psicóloga - Profesional Especializado
	María Luisa Ortega Palomino	Contadora Pública - Profesional Universitario
	Angela Viviana Parra Villamil	Ingeniera Industrial - Contratista
	Nidia Constanza Díaz Medina	Abogada - Contratista
	Cielo Maria Sabogal Diaz	Abogada - Profesional Especializado
	Ivan Yesid Lerma Aranguren	Psicólogo - Contratista
	Juliana Lizeth Arévalo Melo	Trabajadora Social - Contratista
	Angela Patricia Guarnizo	Nutricionista - Profesional Universitario
Yiseth Alejandra Mendoza	Abogada – Contratista	
Sandra Irene León León	Ingeniera Industrial - Profesional Especializado (En formación)	

1. OBJETIVOS:

Objetivo general

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en la Regional Magdalena 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 septiembre de 2018 al 30 de septiembre de 2019.

Sede: Sede Administrativa Regional Magdalena.
CZ Santa Marta Norte
CZ Santa Marta Sur

3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

NUMERO DE CONFORMIDADES	NUMERO DE NO CONFORMIDADES
0	58

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 al Sistema Integrado de Gestión 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 Magdalena 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; 7.1.3. Recursos – Infraestructura; 7.1.4. Recursos - Ambiente para la Operación de los procesos; 7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición; 7.1.6. Conocimientos de la organización; 7.3. Toma de Conciencia; 7.4. Comunicación; 8.1. Planificación y Control Operacional; 8.4.2. Tipo y alcance del control; 8.5.4. Preservación; 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega; 8.5.6. Control de los cambios; 8.6. Liberación de los productos y servicios; 8.7. Control de las Salidas No Conformes; 9.1.2. 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.

- **Numerales con No Conformidades:** 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones; 7.2. Competencia; 7.5.3. Control de la Información Documentada; 8.2.1. Comunicación con el cliente; 8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente – Generalidades; 8.4.3 Información para los

proveedores externos; 8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio; 8.5.2. Identificación y Trazabilidad; 8.5.3. Propiedad Perteneiente a los clientes o proveedores externos; 9.1.3. Análisis y evaluación; 10.3. Mejora continua.

6. RECOMENDACIONES

Desde el Proceso de Mejora e Innovación identificar en las actas los riesgos aprobados por cada proceso permitiendo así establecer el riesgo a cargo por Proceso Misional para su respectiva consulta y manejo de controles y actividades correspondientes.

Desde el Proceso de Mejora e Innovación analizar la posibilidad de establecer en la Matriz de Riesgos del Proceso de Inspección, Vigilancia y Control, el seguimiento a cada una de las acciones planeadas, en periodos de tiempos mensuales o bimestrales que aseguren el análisis del control y la verificación del mismo, a fin de determinar si este es realmente efectivo en la Regional Magdalena.

Desde el Proceso Misional fortalecer a los colaboradores de la Sede Regional Magdalena la Guía Gestión de Riesgos y Peligros, especialmente lo concerniente a la matriz de riesgos de cada uno de los componentes que la integran: Promoción y Prevención, Protección y Relación con el Ciudadano.

Desde el Proceso de Protección- Adopciones 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.

Centro Zonal Santa Marta 2:

Ubicar en el expediente donde se conservan las actas de apertura del buzón de sugerencias para la vigencia 2018 los originales de las peticiones, quejas o reclamos de la ciudadanía.

Desde el proceso de Promoción y Prevención registrar el análisis de los insumos a tener en cuenta para la construcción del Plan de Asistencia Técnica correspondiente a los procesos misionales en la Sede de la Dirección Regional Magdalena - Grupo de Asistencia Técnica.

Desde el Proceso de Relación con el Ciudadano hacer uso del medio visual a través del video diseñado por el ICBF con el fin de comunicar de manera fácil y comprensible al ciudadano el portafolio de servicios.

Desde el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios efectuar la verificación del cumplimiento de las condiciones mínimas de habilitación (i) legales, (ii)técnicas, (iii)administrativas, (iv) experiencia e ((v) infraestructura exigidas por el ICBF, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.3. del Manual de Contratación del ICBF, debidamente suscrita por cada una de las áreas involucradas en dicha verificación.

Desde el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios unificar dentro de los documentos del proceso (estudios previos y minuta) la denominación dada al supervisor del contrato).

Desde el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios incluir en el numeral 3.2. de los estudios Previos Modalidad de Selección que se trata de la Celebración de Contratos en donde no hay BNO numeral 4.3. del Manual de Contratación y no el literal b) celebración de contratos de aporte con entidades que no se encuentran en el Banco Nacional de Oferentes.

Desde el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios verificar que las publicaciones en el SECOP se efectúen guardando un orden lógico y cronológico en los documentos publicados.

Desde el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios incluir en el numeral 4 Análisis del valor Estimado del contrato y Presupuesto Oficial de los estudios Previos indicar las variables tenidas en cuenta para calcular el valor del presupuesto tal y como lo señala en Decreto 1082 de 2015.

Desde el Proceso de Inspección Vigilancia y Control incluir en la parte considerativa de los actos administrativos mediante las cuales se otorgan o renueven licencias de funcionamiento en cualquiera de las modalidades de atención, la referencia a la Resolución 3899 de 2010 "Por la cual se establece el régimen especial para otorgar, reconocer, suspender, renovar y cancelar las personerías jurídicas y licencias de funcionamiento a las instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, que prestan servicios de protección integral, y para autorizar a los organismos acreditados para desarrollar el programa de adopción internacional."

Desde el Proceso de Inspección Vigilancia y Control complementar en la parte considerativa de los actos administrativos mediante las cuales se renueven licencias de funcionamiento en cualquiera de las modalidades de atención, el antecedente de la licencia que se pretende renovar.

Desde el Proceso de Inspección Vigilancia y Control incorporar en la parte resolutive de los actos administrativos mediante las cuales se otorgan o renueven licencias de funcionamiento

en cualquiera de las modalidades de atención, la fijación del acto administrativo en un lugar visible de las instalaciones del solicitante, durante la vigencia del mismo. Así mismo, señalar la respectiva resolución debe publicarse en la panna web del ICBF dentro del término establecido en la Resolución 3435 de 2016, artículo 11.

Desde el Proceso de Gestión Jurídica realizar impulso procesal a los cobros coactivos. Se evidenció que, en 35 de los 52 procesos de cobro coactivo, en estado activo, de la Regional Magdalena; la antigüedad del último oficio enviado a las oficinas o entidades de registros públicos tales como Cámaras de Comercio, de Tránsito, de Instrumentos Públicos y Privados, de propiedad intelectual, de marcas, de registros mobiliarios, así como a entidades del sector financiero para que informen sobre la existencia o no de bienes o derechos a favor de los deudores, superaba los seis meses. Adicionalmente, el proceso que se adelanta contra la Secretaría de Educación de Santa Marta por valor de \$292.074.412, en el informe de procesos coactivos no se evidenció ninguna actuación en el periodo de alcance de la Auditoría.

Desde el Proceso de Gestión Jurídica solicitar a la respectiva autoridad judicial, cada vez que concluya un proceso jurídico en el cual el ICBF sea condenado a pagar, certificación de terminación del proceso.

Desde el Proceso de Protección- Restablecimiento de Derechos registrar en las actas de los Comités Técnicos Consultivos el seguimiento que se viene realizando en archivo Excel con el fin de dar alcance a los compromisos de comité(s) anterior(es).

Desde el Proceso de Direccionamiento Estratégico fortalecer las estrategias para garantizar el cumplimiento de los compromisos de las revisiones por dirección previas.

Atentamente,



Yanira Villamil S.
Jefe de Oficina de Control Interno

Consolidó datos: Gina Yepes Skinner/OCI *GKSK*
Revisó: Rodolfo Rodríguez Garzón /OCI *Rod*; Flor Alicia Rojas/ Coordinadora GPM OCI _____