

INFORME EJECUTIVO

Auditoría Interna Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma
NTC ISO 9001:2015 – Sede de la Dirección General

FECHA DE COMUNICACIÓN INFORME FINAL	21/06/2024
--	------------

EQUIPO:

Rol	Nombre	Cargo/Contratista
Director	Yanira Villamil S.	Jefe Oficina Control Interno
Supervisor	Flor Rocio Patarroyo Suarez	Coordinadora Grupo de Procesos Misionales
Líder	Elizabeth Castillo Rincón	Ingeniera Industrial – Profesional Especializado
	Angela Viviana Parra Villamil	Ingeniera Industrial – (Líder en Formación)
Equipo Auditor	Edixon Alexander Tovar Pinzón Luis Alberto Marquez Orellana Emilse Amanda Rodriguez Baquero Nataly Acosta Ospina Elizabeth Castillo Rincón Angela Viviana Parra Villamil Maria del Pilar Peña Siabato Ana María Gama Mejía Juliana Lizeth Arevalo Melo Angela Patricia Guarnizo Cardenas	Contador Público Contador Público (En Formación) Abogada Abogada Ingeniera Industrial Ingeniera Industrial Psicóloga Nutricionista Dietista (En Formación) Trabajadora Social Nutricionista Dietista

www.icbf.gov.co



1. OBJETIVOS:

Objetivo general

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad 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 9001:2015 vigencia 2022)

2. ALCANCE:

Procesos:

- Direccionamiento Estratégico
- Mejora e Innovación
- Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes SNBF

- Comunicación Estratégica
- Promoción y Prevención (Familia y Comunidades e Infancia)
- Protección (Restablecimiento de Derechos; Adopciones; Responsabilidad Penal)
- Adquisición de Bienes y Servicios
- Gestión Financiera
- Gestión Jurídica
- Monitoreo y Seguimiento a la Gestión
- Inspección, Vigilancia y Control

Con alcance para verificación de acciones correctivas a los procesos de Promoción y Prevención (Adolescencia y Juventud y Primera Infancia); Protección (Restablecimiento de Derechos) y Servicios Administrativos.

Periodo: 1 de enero de 2023 al 29 de febrero de 2024.

Sedes:

Sede de la Dirección General Avenida Carrera 68 No 64C-75 y Oficina del ICBF ubicada en el Centro Comercial y Empresarial Metrópolis.

3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

NÚMERALES CONFORMES	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES
37	30

4. OTRAS SITUACIONES

No RIESGOS	No BUENAS PRÁCTICAS	No OPORTUNIDADES	No RECOMENDACIONES DE MEJORA
0	2	0	10

5. CONCLUSIONES RELEVANTES.

De acuerdo con los objetivos, el alcance, los procesos, la muestra y los puntos considerados **se concluye por parte de la Oficina de Control Interno que a la fecha el Sistema de Gestión de la Calidad del ICBF bajo la norma NTC- ISO 9001:2015, auditado en la Sede de la Dirección General - frente a los requisitos aplicables propios de la organización y de la norma técnica internacional citada, obtuvo los siguientes resultados:**

- **Numerales Conformes:** 4.1. Comprensión de la Organización y de su contexto; 4.2. Comprensión de las necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas; 4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad; 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos; 5.1.1 Liderazgo y Compromiso; 5.1.2. Enfoque al Cliente; 5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad; 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos; 6.3. Planificación de los cambios; 7.1.1. Recursos -Generalidades; 7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición; 7.1.6. Conocimientos de la organización; 7.2. Competencia; 7.4. Comunicación; 7.5.2. Creación y actualización; 8.2.2. Determinación de los Requisitos para los productos y servicios; 8.2.3. Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios; 8.2.4. Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios; 8.4.2. Tipo y alcance del control; 8.4.3. Información para los Proveedores Externos; 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; 8.5.6. Control de los cambios; 8.6. Liberación de los productos y servicios; 8.7.1. Control de las Salidas No Conformes; 8.7.2. Control de las Salidas No Conformes; 9.3.1. Revisión por la Dirección; 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:** 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; 7.5.3.1. Control de la Información documentada; 7.5.3.2. Control de la Información documentada; 8.1. Planificación y Control Operacional; 8.2.1. Comunicación con el cliente; 8.3. Diseño y Desarrollo de Productos y

Servicios; 8.4.1. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; 8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio; 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 9.1.2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación - Satisfacción del cliente; 9.1.3. Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 10.3. Mejora continua.

- **Recomendaciones para la Mejora:** 4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad; 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7.2. Competencia; 7.5.1 Información Documenta -Generalidades; 8.1. Planificación y Control Operacional; 8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo; 8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio; 10.1. Mejora -Generalidades; 10.2. No conformidad y Acción Correctiva.
- **Eficacia:** Bajo los parámetros, alcance y muestra evaluada en desarrolló de la auditoría interna se determina que en la Sede de la Dirección General el Sistema Integrado de Gestión del ICBF (Eje de Calidad) se implementa y se mantiene; 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 RELEVANTES.

De acuerdo con el alcance y los resultados de las pruebas de auditoría se recomienda:

- Desde el Proceso de Direccionamiento Estratégico incluir en el numeral 5.1.2 o en el numeral 9.1.2 del Manual SIGE el P5. RC Procedimiento de medición de la satisfacción programas y servicios del ICBF.
- Desde el proceso de Coordinación y Articulación del SNBF fortalecer la apropiación de la Matriz de Riesgos y actividades de control definidas por el líder y responsable del proceso, en aras de prevenir y mitigar la materialización de estos.

- Desde el Proceso de Mejora e Innovación brindar acompañamiento a los profesionales ÉPICOS y Referentes de Calidad para fortalecer la competencia de los colaboradores nuevos en la implementación y mejora del SIGE.
- Desde el Proceso de Promoción y Prevención se debe coordinar con el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, las acciones para fortalecer los conocimientos y aplicación de las directrices para el ejercicio de la supervisión de los diferentes tipos de contratos que se suscriben.
- Desde el Proceso de Comunicación Estratégica describir claramente las actividades, definir el o los responsables e identificar correctamente el registro del cumplimiento, en el ejercicio de actualización de los procedimientos.
- Desde el Proceso Coordinación y Articulación del SNBF generar estrategias para documentar las actividades de planeación que se está adelantando al interior de la Dirección del SNBF, en aras de preservar la trazabilidad y memoria de la construcción de las propuestas, compromisos y así poder evaluar avances y cumplimiento de estas.
- Desde el Proceso de Direccionamiento Estratégico realizar los ajustes pertinentes de la documentación del SIGE teniendo en cuenta la actualización de la Plataforma Estratégica y los lineamientos del Proceso de Mejora e Innovación.
- Desde el Proceso de Mejora e Innovación propender porque las evidencias y los links que se cargan en la Plataforma SVE como soporte del cumplimiento de las actividades de los planes, riesgos, acciones mejora, entre otros, puedan ser consultados por los colaboradores de la entidad, manteniendo las limitaciones de acceso a datos sensibles y reservados.
- Desde el proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión analizar la viabilidad de ajustar la hoja de vida del indicador M3 PM1 04 "*Número de familias víctimas del conflicto armado con acompañamiento familiar y comunitario*", respecto a la línea base, el cálculo en la fuente del numerador y la observación para la valoración del resultado.

- Desde el Proceso de Mejora e Innovación fortalecer a los Referentes de Calidad, Equipo Promotor EPICO y Coordinadores de Planeación y Sistemas en las Regionales frente a las metodologías de análisis de causas y elaboración del plan de acción de las No Conformidades identificadas por la Auditoría Interna.

Atentamente,



Yanira Villamil S.
Jefe de Oficina de Control Interno

Consolidó datos: Elizabeth Castillo Rincón/ Líder de Auditoria OCI 

Revisó: Flor Rocío Patarroyo Suarez/ Coordinadora GPM OCI 