

## INFORME EJECUTIVO

Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015  
en la Regional La Guajira del ICBF.

<b>FECHA DE COMUNICACIÓN INFORME FINAL</b>	26/08/2021
<b>INICIO – TERMINACIÓN</b>	09/06/2021 hasta 17/06/2021

### EQUIPO:

Rol	Nombre	Cargo/Contratista
<b>Director</b>	Yanira Villamil	Jefe Oficina de Control Interno
<b>Supervisor</b>	Flor Alicia Rojas Aguilar	Coordinadora Grupo de Procesos Misionales
<b>Líder</b>	Elizabeth Castillo Rincón Maria del Pilar Peña Siabato	Ingeniera Industrial – Profesional Especializado Psicóloga – Profesional Especializado (Líder en formación)
<b>Equipo Auditor</b>	Angela Patricia Panesso Claudia Patricia Zuluaga Edixon Alexander Tovar Elizabeth Castillo Rincón Flor Rocío Patarroyo Gloria Alicia Nova Espitia Ivan Yesid Lerma Jhon Fredy González Maria del Pilar Peña Nidia Constanza Diaz Yaneth Burgos Duitama	Psicóloga Social Comunitaria – Profesional Especializado Contadora Pública – Contratista Contador Público – Contratista Ingeniera Industrial – Profesional Especializado Nutricionista Dietista – Profesional Especializado Nutricionista Dietista – Profesional Universitario Psicólogo – Contratista Abogado – Contratista Psicóloga – Profesional Especializado Abogada – Contratista Ingeniera Industrial – Profesional Especializado

## 1. OBJETIVOS:

### Objetivo general

Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 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 en la Regional La Guajira.

### 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 2018).

## 2. ALCANCE:

**Procesos:** Direccionamiento Estratégico, Mejora e Innovación, Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes SNBF, Comunicación Estratégica, Promoción y Prevención (Primera Infancia y Nutrición), Protección (Restablecimiento de Derechos; Adopciones; Responsabilidad Penal), Relación con el Ciudadano, Gestión de Talento Humano, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera, Inspección Vigilancia y Control, Monitoreo y Seguimiento a la Gestión.

**Periodo:** 01 de enero de 2020 al 30 de abril de 2021.

**Sede:** Regional La Guajira; Centro Zonal Riohacha 2 y Centro Zonal Manaure.

### 3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

NÚMERO DE CONFORMIDADES	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES
15	49

### 4. OTRAS SITUACIONES

No RIESGOS	No BUENAS PRÁCTICAS	No OPORTUNIDADES	No RECOMENDACIONES DE MEJORA
0	4	0	13

### 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 Regional Guajira frente a los requisitos aplicables propios de la organización y de la norma técnica internacional citada, obtuvo los siguientes resultados:

- **Numerales Conformes:** 5.1.1 Liderazgo y Compromiso; 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; 7.3. Toma de Conciencia; 7.4. Comunicación; 8.2.3. Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios; 8.5.3. Propiedad Pertenciente a los clientes o proveedores externos; 8.5.4. Preservación; 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega; 8.7.2. Control de las Salidas No Conformes; 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 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.
- **Numerales con No Conformidades:** 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7.2. Competencia; 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 procesos, productos y servicios suministrados externamente; 8.4.2. Tipo y alcance del control; 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; 8.6. Liberación de los productos y servicios; 8.7.1. Control de las Salidas No Conformes; 9.1.2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación - Satisfacción del cliente; 9.1.3. Seguimiento, medición, análisis y evaluación - Análisis y evaluación; 10.1. Mejora; 10.2 No conformidad y Acción Correctiva; 10.3. Mejora continua.

- **Recomendaciones para la Mejora:** 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición; 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; 8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio; 9.1.2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación - Satisfacción del cliente; 9.1.3. Seguimiento, medición, análisis y evaluación - Análisis y evaluación.

**NOTA.** Se precisa que con ocasión del Decreto 580 de 31 de mayo de 2021 por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura (disposiciones vigentes hasta el 31 de agosto de 2021) y demás normas reglamentarias nacionales y disposiciones internas del ICBF relacionadas con el COVID 19, no fue posible para el equipo auditor realizar auditoría presencial al cumplimiento de requisitos en las instalaciones de la Regional, desarrollando el ejercicio mediante el empleo de métodos virtuales y remotos disponibles.

**Eficacia.** Bajo los parámetros, alcance y muestra evaluada en desarrolló de la auditoría interna se determina que en la Regional La Guajira el Sistema Integrado de Gestión del ICBF (Eje de Calidad) se implementa; sin embargo, de los 33 numerales auditados, el 55% (18) presentaron incumplimiento; por lo tanto, se requiere dar tratamiento a las No Conformidades detectadas con el fin de asegurar el mantenimiento y su eficacia.

## 6. RECOMENDACIONES RELEVANTES

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

- Desde el proceso de Mejora e Innovación en conjunto con el Proceso de Comunicación Estratégica realizar la revisión y apropiación de su Matriz de Riesgos, a fin de conocer las

acciones generadas desde el líder y responsable de proceso en la Sede de la Dirección General en aras de prevenir y mitigar la materialización de dichos riesgos.

- Desde el Proceso Relación con el Ciudadano - Regional La Guajira definir y aplicar controles preventivos de seguimiento a las peticiones que pueden llegar a afectar el indicador PA - 131 "Porcentaje de derechos de petición atendidos oportunamente" y al indicador PA - 132 "Porcentaje de niños, niñas y adolescentes a los cuales se les resuelve su situación legal dentro de los términos definidos por la Ley".
- Desde el Grupo de Asistencia Técnica fortalecer con sus colaboradores la apropiación de documentos del SIGE (Contexto interno y externo, expectativas partes interesadas, etc.).
- Desde el Grupo Administrativo revisar la viabilidad de suministrar cámaras y micrófonos en los equipos de cómputo para los profesionales, en aras de facilitar el desarrollo de actividades de acompañamiento, seguimiento y control con los centros zonales, operadores de servicios y otras entidades en forma virtual.
- Desde el proceso de Promoción y Prevención Centro Zonal, fortalecer los grupos de estudio que apunten a que los colaboradores estén actualizados oportunamente y de manera integral en toda la documentación generada para la prestación del servicio de primera infancia y Nutrición.
- Desde el Grupo de Asistencia Técnica organizar y dejar disponibles los soportes que apoyaron el análisis y selección de las necesidades que reportan las partes interesadas al Plan de Asistencia Técnica.
- Desde el proceso Adquisición de Bienes y Servicios fortalecer la interacción con la supervisión de los contratos, a fin de garantizar la oportunidad en el cargue de la documentación en la plataforma del SECOP II y en los expedientes digitalizados.
- Desde el Grupo de Asistencia Técnica completar el registro en la fase de Seguimiento y Evaluación del Plan de Asistencia Técnica 2021, con las observaciones que consideren pertinentes para que los colaboradores que brindan asistencia técnica tomen las acciones necesarias durante el desarrollo e implementación del Plan.
- Desde el equipo de supervisión del Grupo de Asistencia Técnica Proceso de Protección identificar en las actas de socialización de los resultados de la aplicación del instrumento técnico, los números de contrato, nombres de operador y modalidad del servicio de atención, objeto de la reunión.
- Desde el Proceso de Promoción y Prevención Grupo de Asistencia Técnica fortalecer espacios donde se considere la retroalimentación de los clientes sobre la prestación del servicio.
- Desde la Dirección Regional y el Grupo de Asistencia Técnica Proceso de Protección continuar con el acompañamiento y gestiones pertinentes para garantizar en los Circuitos

Judiciales de Riohacha, Maicao y San Juan de Rioseco la prestación del servicio del Centro Transitorio de acuerdo con los lineamientos del ICBF.

- Desde el Proceso de Gestión Financiera fortalecer el proceso de cobro de cartera originada por saldos a favor del ICBF determinados a partir de la liquidación de Contratos y Convenios.
- Desde el proceso de Relación con el Ciudadano fortalecer acciones orientadas a aumentar la satisfacción del cliente.

Atentamente,



**Yanira Villamil S.**  
**Jefe de Oficina de Control Interno**

**Consolidó datos:** Gina Yepes Skinner/OCI GYSK

**Revisó:** Elizabeth Castillo Rincón/Líder de Auditoría OCI [Firma]; Flor Alicia Rojas/Coordinadora GPM OCI [Firma]

PÚBLICA