



INFORME EJECUTIVO

Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015
realizada en la Regional Putumayo

FECHA DE COMUNICACIÓN	22/12/2022
------------------------------	------------

EQUIPO:

Rol	Nombre	Cargo/Contratista
Director	Yanira Villamil	Jefe Oficina de Control Interno
Supervisor	Flor Alicia Rojas Aguilar	Coordinadora Grupo de Procesos Misionales
Líder	Elizabeth Castillo Rincón	Ingeniera Industrial - Profesional Especializado
Equipo Auditor	Angela Patricia Guarnizo Angela Patricia Panesso María Luisa Ortega Ivan Yesid Lerma Jhon Fredy Gonzalez María del Pilar Peña Nidia Constanza Diaz Yanet Burgos Duitama	Nutricionista Dietista – Profesional Universitario Psicóloga Social Comunitaria - Profesional Especializado Contadora Pública – 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 Putumayo.



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.

2. ALCANCE:

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

Periodo: 01 de enero de 2021 al 30 de septiembre de 2022.

Nota. Para la consulta de aplicativos, pruebas y revisiones en sitio remotas o virtuales, se tendrá en cuenta la evidencia obtenida en y durante la fecha en que sean realizadas.

Sede: Regional Putumayo: Calle 14 # 9 - 100 Barrio San Francisco, Mocoa - Putumayo
Centro Zonal Mocoa: Calle 14 # 9 - 100 Avenida San Francisco, Mocoa - Putumayo
Centro Zonal Puerto Asís: Calle 11 # 16 - 91 Barrio Las Américas, Puerto Asís - Putumayo

3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

NÚMERO DE CONFORMIDADES (Numerales)	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES
27	44



4. OTRAS SITUACIONES

No RIESGOS	No BUENAS PRÁCTICAS	No OPORTUNIDADES	No RECOMENDACIONES DE MEJORA
0	3	0	14

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 Regional Putumayo 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; 5.1.1 Liderazgo y Compromiso; 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad; 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos; 7.1 Recursos; 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; 7.4. Comunicación; 8.4.2. Tipo y alcance del control; 8.4.3 Información para los Proveedores Externos; 8.5.3. Propiedad Perteneiente a los clientes o proveedores externos; 8.5.4. Preservación; 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega; 8.6. Liberación de los productos y servicios; 8.7. Control de las Salidas No Conformes; 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; 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; 10.2 No conformidad y Acción Correctiva; 10.3. Mejora continua
- **Numerales con No Conformidades:** 7.1.2. Recursos – Personas; 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; 8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio; 8.5.2. Identificación y Trazabilidad; 10.1. Mejora.



- **Numerales con Recomendaciones para la Mejora:** 4.1. Comprensión de la Organización y de su contexto; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7.1 Recursos; 7.1.2. Recursos – Personas; 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; 8.5.2. Identificación y Trazabilidad; 10.1. Mejora.
- **NOTA.** Se precisa que con ocasión del Memorando con radicado 202210000000052303 emitido por la Secretaría General con asunto Lineamientos Austeridad del Gasto en Materia de Suministro de Tiquetes Aéreos vigencia 2022, en el cual se relaciona el valor máximo de consumo de tiquetes aéreos autorizado para las dependencias que allí se determinan, la Oficina de Control Interno no contó con recursos asignados para desplazamiento a los puntos auditados, por lo tanto no fue viable para el equipo auditor adelantar la fase de ejecución de la auditoría de modo presencial en las instalaciones de la Regional. Por lo anterior, se acudió al empleo de métodos virtuales y remotos disponibles con las consecuentes limitaciones.
- **Eficacia.** Bajo los parámetros, alcance y muestra evaluada en desarrollo de la auditoría interna se determina que en la Regional Putumayo 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

- Desde el proceso de Direccionamiento Estratégico ampliar la identificación de los aspectos que componen el contexto de la Regional en la matriz DOFA que atañe al Proceso Protección.
- Desde el Proceso Relación con el Ciudadano - CZ Puerto Asís 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".
- Desde el proceso de Promoción y Prevención, solicitar a la Sede de la Dirección General - Dirección de Primera Infancia, designar para la Regional Putumayo el líder del aplicativo Cuéntame.



- Desde el Proceso de Gestión de Talento Humano proveer el cargo de Defensor de Familia al Grupo de Asistencia Técnica, con el fin de garantizar la asistencia técnica desde el componente legal y técnico a las Defensorías de Familia de los Centros Zonales, entidades del Servicio Público de Bienestar Familiar y asumir la Secretaría Técnica del Comité de Adopciones.
- Desde el Proceso de Gestión Financiera fortalecer los conocimientos de los procedimientos propios del proceso.
- Desde el Proceso de Servicios Administrativos priorizar la organización de los archivos históricos, a fin de liberar espacios para los archivos de gestión.
- Desde el Proceso de Gestión Financiera fortalecer los controles enfocados a asegurar que estén completos los documentos soporte para constitución de reservas, cuentas por pagar y pagos.
- Desde el Proceso de Protección organizar en un archivo digital los soportes que corresponden a las actividades de los Planes de Acción de los Indicadores del Proceso, con el fin de tener el acceso y disponibilidad de la información documentada.
- Desde el Proceso de Protección fortalecer el contenido de las actas de asistencia técnica ubicadas en el SharePoint del Plan de Asistencia Técnica vigencias 2022, con el fin de permitir un mejor entendimiento de quienes participaron, su procedencia o ubicación de cada sesión tratada y garantizar el cumplimiento de su objetivo y desarrollo.
- Desde el Proceso de Promoción y Prevención-Nutrición, fortalecer la asistencia técnica al operador de la modalidad 1000 días para Cambiar el Mundo en la elaboración y presentación de los informes técnicos, a fin de obtener informes con análisis de resultados.
- Desde el Proceso de Servicios Administrativos establecer actividades de control y seguimiento en la entrega de los bonos Sodexo destinados para combustible, con el fin de obtener información que dé cuenta de su ejecución
- Desde el Proceso de Promoción y Prevención continuar gestionando la expedición del certificado que constate que el espacio o infraestructura donde se presta el servicio de atención a la primera infancia está localizado fuera de zonas de riesgo.



- Desde el proceso de Promoción y Prevención generar estrategias orientadas a la identificación de oportunidades de mejora.

Atentamente,


Yanira Villamil S.
Jefe de Oficina de Control Interno

Consolidó datos: Gina Yepes Skinner/OC *GVSK*

Revisó: Elizabeth Castillo Rincón/Líder de Auditoría OCI *ELC*; Flor Alicia Rojas/Coordinadora GPM OCI *FR*

PÚBLICA