

INFORME EJECUTIVO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN INFORME FINAL	25/06/2021
INICIO – TERMINACIÓN	15/03/2021 hasta 06/04/2021 (sin incluir la Semana Santa)

EQUIPO:

Rol	Nombre	Cargo/Contratista
Directora	Yanira Villamil	Jefe Oficina de Control Interno
Supervisora	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 Claudia Paola Marín Edixon Alexander Tovar Elizabeth Castillo Rincón Flor Rocio Patarroyo Gloria Alicia Nova Espitia Jhon Fredy González Nidia Constanza Díaz Yaneth Burgos Duitama	Nutricionista Dietista – Profesional Universitario Psicóloga Social Comunitaria – Profesional Especializado Nutricionista Dietista - Contratista Contador Público - Contratista Ingeniera Industrial – Profesional Especializado Nutricionista Dietista – Profesional Especializado Nutricionista Dietista – Profesional Universitario Abogado – Contratista Abogada – Contratista Ingeniera Industrial – Profesional Especializado
Experto(s) Técnico(s)	Claudia Patricia Zuluaga	Contadora Pública - Contratista

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 2019)

2. ALCANCE:

Procesos: Direccionamiento Estratégico, Mejora e Innovación, Comunicación Estratégica, Promoción y Prevención (Primera Infancia; Infancia, Adolescencia y Juventud y Nutrición), Protección (Restablecimiento de Derechos; Adopciones; Responsabilidad Penal), Gestión de Talento Humano, Adquisición de Bienes y Servicios (Apoyo en la revisión de la muestra de contratos Misionales), Gestión Financiera (Apoyo en la revisión de la muestra de contratos Misionales), Monitoreo y Seguimiento a la Gestión.

Con alcance al Proceso Coordinación y Articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar para verificación de acciones correctivas.

Periodo: 01 de enero de 2020 al 31 de enero del 2021.

Sede: Sede de la Dirección General Avenida Carrera 68 No 64C-75

3. RELACIÓN DE HALLAZGOS

NÚMERO DE CONFORMIDADES	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES
37	21

4. OTRAS SITUACIONES

No RIESGOS	No BUENAS PRÁCTICAS	No OPORTUNIDADES	No RECOMENDACIONES DE MEJORA
0	10	0	8

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; 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; 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos; 6.3. Planificación de los cambios; 7.1.1. Recursos- Generalidades; 7.1.2. Recursos – Personas; 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; 7.2. Competencia; 7.4. Comunicación; 8.2.1. Comunicación con el cliente 8.2.2. Determinación de los Requisitos para los productos y servicios; 8.2.3.1.

Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios; 8.2.3.2. Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios; 8.2.4. Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios; 8.3. Diseño y Desarrollo de 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 Pertenciente a los clientes o proveedores externos; 8.5.4. Preservación; 8.5.6. Control de los cambios; 8.6. Liberación de los productos y servicios; 8.7. Control de las Salidas No Conformes; 8.7.1. Control de las Salidas No Conformes; 8.7.2. Control de las Salidas No Conformes; 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación-Generalidades; 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; 10.3. Mejora continua.

- **Numerales con No Conformidades:** 4.4.1 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos; 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7.5.1 Información Documentada; 8.1. Planificación y Control Operacional; 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; 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega; 9.1.3. Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 10.1. Mejora – Generalidades; 10.2 No conformidad y Acción Correctiva.

- **Recomendaciones para la Mejora:** 5.1.2. Enfoque al Cliente; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición; 7.5.1 Información Documentada; 8.1. Planificación y Control Operacional; 8.5.2. Identificación y Trazabilidad; 10.3. Mejora continua.

NOTA. Se precisa que con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 de 2020, así como la emergencia sanitaria y demás normas reglamentarias nacionales y disposiciones internas del ICBF relacionadas con el COVID 19, no fue posible para el equipo auditor realizar inspección o verificación física al cumplimiento de requisitos a todas las instalaciones de la Sede de la Dirección General considerando las medidas de aislamiento preventivo y trabajo en casa, desarrollando el ejercicio mediante el empleo de métodos virtuales y remotos disponibles.

Eficacia. Bajo los parámetros en que se desarrolló el ejercicio de 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 su Eficacia.

6. RECOMENDACIONES RELEVANTES

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

- Desde el Proceso de Promoción y Prevención - Adolescencia y Juventud mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.
- Desde el Proceso de Protección incluir las Defensorías de Familia de Responsabilidad Penal en la redacción del riesgo PR1+ “Decisiones no correspondientes al acervo probatorio Restablecimiento de Derechos”.
- Desde el proceso de Promoción y Prevención -Infancia y Adolescencia y Juventud- articular con la Dirección de Planeación la definición de periodicidad trimestral del seguimiento al cumplimiento de los criterios de focalización de la población atendida, con las bases de datos de referencia RNEC, SIMAT, SISBEN, entre otras, con el fin de asegurar la toma de decisiones de manera oportuna frente a la prestación de los servicios misionales.
- Desde el Proceso de Comunicación Estratégica realizar la revisión y actualización de los procedimientos, con el fin que estén acorde con las modificaciones presentadas en la estructura orgánica de la entidad.
- Desde el proceso Adquisición de Bienes y Servicios revisar que las rutas de acceso al SECOP II contengan todos los documentos en el expediente digitalizado y que hacen parte de la lista de chequeo. (precontractuales y contractuales).
- Desde el proceso de Promoción y Prevención - Primera Infancia y Nutrición fomentar la cultura de la Mejora mediante el registro y gestión de salidas no conformes, oportunidades de mejora, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y promover la mejora e innovación, teniendo en cuenta los cambios de contexto externo e interno presentados.
- Desde el Proceso de Mejora e Innovación generar estrategias para motivar a las regionales en la identificación de oportunidades potenciales en el Proceso de Protección – Adopciones.

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 *Elizabeth Castillo Rincón*; Flor Alicia Rojas/Coordinadora GPM OCI *Flor Alicia Rojas*