

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
<b>INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR</b>		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.icbf.gov.co">http://www.icbf.gov.co</a>		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>		
Sede Nacional Avenida Carrera 68 No. 64 C 75, Bogotá, D.C. - Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Regional Amazonas: Carrera 4 No. 4 – 10. Barrio Gaitán	Leticia – Amazonas Colombia	Gestión y control de la prestación del servicio público de bienestar familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.
Regional Antioquia: Calle 45 No. 79 - 141	Medellín – Antioquia Colombia	
Regional Arauca Calle 21 No. 1 - 24 Barrio Fundadores	Arauca – Arauca Colombia	
Regional Atlántico: Carrera 46 No. 61 – 15 Barrio Boston	Barranquilla – Atlántico Colombia	
Regional Bogotá: Carrera 50 No. 26 - 51 CAN	Bogotá, D.C. - Cundinamarca Colombia	
Regional Bolívar: Calle 32 No. 8 - 50 Piso 16 La Matuna, Centro Car	Cartagena – Bolívar Colombia	
Regional Boyacá: Carrera 6 No. 73 – 98 Barrio Palos Verdes	Tunja – Boyacá Colombia	
Regional Caldas: Avenida Santander Carrera 23 No. 39 – 60	Manizales – Caldas Colombia	
Regional Caquetá: Transversal 6; Avenida Circunvalar Barrio San Judas	Florencia – Caquetá Colombia	
Regional Casanare: Diagonal 9 No. 8 – 85 Barrio Luz María Jiménez	Yopal – Casanare Colombia	
Regional Cauca: Carrera 26 Calle 6 Frente al Cementerio Central Popayán	Popayán – Cauca Colombia	
Regional Cesar: Calle 16 A No. 11-15 Barrio Loperena	Valledupar - Cesar Colombia	
Regional Chocó: Calle 26 No.7 - 07 Esquina Barrio Alameda Reyes	Quibdó – Chocó Colombia	
Regional Córdoba: Carrera 9 No. 10 - 26	Montería - Córdoba Colombia	
Regional Cundinamarca: Calle 47 No. 91 – 68 Barrio La Castellana	Bogotá, D.C. - Cundinamarca Colombia	
Regional Guainía: Calle 15 No. 8 – 86 Barrio La Esperanza	Inírida – Guainía Colombia	
Regional La Guajira: Calle 15 Carrera 15 esquina avenida al aeropuerto	Riohacha – Guajira Colombia	

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Regional Guaviare: Avenida los Colonizadores No. 23 – 106 Barrio La Esperanza	San José del Guaviare Guaviare – Colombia
Regional Huila: Avenida Circunvalar; Calle 21 No. 1 E 40, Barrio San Vicente de Paul	Neiva – Huila Colombia
Regional Magdalena: Avenida del Ferrocarril Carrea 12 No. 25 – 55	Santa Marta – Magdalena Colombia
Regional Meta: Carrera 22 No. 10 – 73 / 89 Sur Piso 3 Barrio doña Luz	Villavicencio – Meta Colombia
Regional Nariño: Carrera 3 A con calle 23 Esquina Barrio el Mercedario	Pasto – Nariño Colombia
Regional Norte de Santander: Calle 5 AN Avenida 13 E Barrio San Eduardo	Cúcuta - Norte de Santander Colombia
Regional Putumayo: Calle 14 No. 9 - 100 Barrio San Francisco	Mocoa – Putumayo Colombia
Regional Quindío: Carrera 23 Calles 3ra y 4ta Barrio Sesenta Casas	Armenia – Quindío Colombia
Regional Risaralda: Carrera 8 A Bis No. 35 – 11	Pereira – Risaralda Colombia
Regional San Andrés: Calle 6 No. 1 - 82; Avenida Francisco Newball Barrio Los Almendros	San Andrés y Providencia - San Andrés Colombia
Regional Santander: Calle 1 N No. 16 D 86, Barrio La Juventud	Bucaramanga – Santander Colombia
Regional Sucre: Transversal 27 C No. 27 A – 21 Urbanización Boston	Sincelejo – Sucre Colombia
Regional Tolima: Avenida Carrera 5 No. 43-23 Frente Piscinas Olímpicas Barrio Restrepo	Ibagué – Tolima Colombia
Regional Valle: Avenida 2 Norte No. 33 AN – 45	Cali - Valle del Cauca Colombia
Regional Vaupés: Calle 14 No. 15 - 07 Centro	Mitú – Vaupés Colombia
Regional Vichada: Carrera 11 No. 14 – 70 Barrio Tamarindo	Puerto Carreño - Vichada Colombia

### 1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

*NTC ISO 9001:2015 (Calidad)*

Gestión y control de la prestación del servicio público de bienestar familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.

Management and control of the rendering of the public family welfare service for the development and comprehensive protection of early childhood, childhood, adolescence, youth, and the well-being of families and communities associated with ICBF programs.

### 1.5. CÓDIGO IAF:

[36]

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> N/A		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> NTC - ISO 9001:2015		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Amanda Castellanos Mendoza	
Cargo:	Directora de Planeación y Control de gestión	
Correo electrónico	amanda.castellanos@icbf.gov.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b> <input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> <b>Seguimiento</b> <input type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> <b>Ampliación</b> <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria		
<input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	N/A
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-05-21	1.0
Auditoría remota	2021-06-08/09/10/11	8.5
Auditoría en sitio	N/A	N/A
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Rene Fernando Martin	
Auditor	Adriana Sofia Chaparro	
Auditor	Jorge Miguel Díaz	
Experto Técnico	N/A	
Observador – Profesional de Apoyo	N/A	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	SC 5830-1	
Fecha de aprobación inicial	2009-03-11	
Fecha de próximo vencimiento:	2022-07-04	

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión

- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada, en esta oportunidad la auditoría fue realizada en remoto, por asistencia de medios tecnológicos, por lo que no fue posible visita presencial a las instalaciones de la entidad.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
 Si  No  NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: AAAA-MM-DD  
 Si  No  NA   
 Para el desarrollo de la presente auditoría se realizó muestreo (en remoto) a los siguientes sitios de la organización con el propósito de evaluar los referenciales de la Norma ISO 9001:2015:

Sitios Permanentes	Fecha de auditoría
Dirección General	08/09/10/11-06-2021
Casanare	08-06-2021
Guaviare	09-06-2021
Santander	10-06-2021

Cundinamarca

10-06-2021

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA

La entidad ha declarado la no aplicabilidad del siguiente numeral de la norma ISO 9001:2015.

Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo, Las especificaciones de los servicios de la Institución están definidas por la reglamentación legal vigente, por consiguiente, la Organización implementa en el servicio estas especificaciones, de modo que su capacidad de entregar el servicio controlado no se ve afectada.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si  No  NA

La presente auditoría fue programada y ejecutada en remoto, así mismo para la verificación de cumplimiento de actividades del alcance se realizó seguimiento a la realización de actividades en los siguientes lugares:

2021-06-08

Promoción y prevención – Primera Infancia (Casanare)( Centro zonal Yopal y por el centro de desarrollo Infantil la zaranda).

2021-06-09

Promoción y prevención – Primera Infancia (Guaviare)( fundación social semillas de esperanza y corporación para el desarrollo social y bienestar familiar CODESBIF).

2021-06-10

Promoción y prevención – Primera Infancia (Santander)( Centro zonal Málaga, hogar infantil mi pequeño mundo, corporación servired).

2021-06-10

Promoción y prevención – Primera Infancia (Cundinamarca)( congregación de religiosos terciarios Capuchinos Centro zonal Zipaquirá Unidad de servicios construyendo sueños – Tabio).

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No  NA

Si aplica indicar el cambio del alcance objeto de ampliación o reducción:

Se amplía el alcance de las actividades a la protección integral de la juventud.

**Alcance de la certificación actual ISO 9001:9001:15:**

Gestión y control de la prestación del servicio público de bienestar familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.

**Alcance de la certificación propuesto ISO 9001:15:**

Gestión y control de la prestación del servicio público de bienestar familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia, **la juventud** y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si  No  NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si  No  NA

El ICBF fue creado por la Ley 75 de 1968 y reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario No. 2388 de 1979, que mediante Decreto No. 4156 de 2011 fue adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si  No  NA

En caso afirmativo, cuáles:

Debido a la emergencia sanitaria declarada en el país por la COVID-19, los trabajadores de la organización continúan realizando sus actividades laborales desde casa para todos los administrativos y solo van en caso de requerirse.

La organización decide ampliar la certificación, las cuales se relacionan en el numeral 3.11 de este informe.

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si  No  NA

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si  No  NA

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si  No  NA

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si  No  NA

La estrategia de atención del ICBF se desarrolla a través de Operadores de servicios que desarrollan los diferentes programas de atención a los niños, niñas y adolescentes y juventud: Primera infancia, Protección, Nutrición, Niñez y adolescencia, Juventud, Familias y comunidades.

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si  No  En caso afirmativo, cuáles:

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si  No

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si  No

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

Durante la auditoría de seguimiento, realizada el día 2020-07-27, no quedó ninguna no conformidad pendiente para verificar la eficacia durante la presente auditoría.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	N/A	N/A	N/A

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

##### 4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

Durante el desarrollo de la auditoría se detectaron las siguientes fortalezas en el SIG de la entidad.

##### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Las acciones tomadas para lograr asegurar control de los procesos a través de indicadores que son alimentados a partir de los controles establecidos para que cada proceso logre demostrar el aporte al cumplimiento de la misionalidad de la entidad.
- Las acciones de contingencia implementadas ante la emergencia causada por la condición de pandemia del COVID-19 en los diferentes frentes de atención de la Organización, con el fin de asegurar la atención a los usuarios y demás Partes interesadas, de modo que se mantiene la presencia institucional en el país y se garantiza el cumplimiento de su misionalidad.
- 
- Los equipos de trabajo evidencian tener la competencia necesaria para cumplir la misionalidad de la Organización, compromiso con la labor desarrollada y vocación para cumplir eficazmente con los planes, proyectos y programas definidos desde el direccionamiento estratégico para los diferentes procesos.
- La atención de los requerimientos de los usuarios que se reciben por los diferentes canales de comunicación, para lo cual la Organización ha dispuesto los recursos humanos y tecnológicos adecuados que permiten dar respuesta dentro de los Acuerdos de definidos.
- La gestión de riesgos en los diferentes frentes de trabajo, gestión, control, Seguridad de la Información, corrupción, entre otros, son prácticas que registran un desempeño adecuado de gestión por el uso de metodologías y estándares normativos que han permitido mantener el control en el desarrollo de los procesos y en las diferentes actividades que se llevan a cabo para cumplir los objetivos y metas de la Organización.
- El control de la conformidad en los procesos misionales, considerando el cumplimiento de las políticas y normatividad establecida en la Organización, para lo cual el equipo de trabajo evidencia el conocimiento necesario que facilita el desarrollo adecuado de los procesos misionales.
- La gestión para mantener y mejorar la satisfacción de las Partes interesadas; para lo cual el equipo de trabajo enfoca su esfuerzo por atender de manera oportuna y eficaz los requerimientos que se presentan.

##### RELACIÓN CON EL CIUDADANO

- Las acciones de capacitación que se generan a partir de la identificación de oportunidades de mejora, luego de tener información de los resultados de gestión en las diferentes regionales que les permite fortalecer las competencias del personal respecto a acciones de relación con el ciudadano (capsulas del saber, todo esto

se ha configurado para lograr mayor cobertura poblacional que los lleva a asegurar eficacia de la capacitación).

- El reporte generado respecto al comportamiento de las regionales en encuestas de satisfacción y cumplimiento de información de oportunidades que se generan a partir de acciones que se deben generar por parte de los responsables, esto como parte del seguimiento de la gestión de los procesos evaluados.
- Los planes de mejora e innovación que se presentan a partir de los resultados que se identifican luego de la revisión de dirección, informes de control interno, y gestión del proceso (resultado de indicadores, alerta de eventos críticos del canal presencial, calidad de datos, y sistema digital de asignación de turnos).

## GESTION HUMANA

- El desarrollo del plan estratégico de gestión Humana, teniendo como base la construcción de cultura que les permita alcanzar los objetivos organizacionales a partir del empoderamiento de los servidores para lograr mejores resultados con clima laboral favorable, impulsando el bienestar y sentido de pertenencia con enfoque al servicio de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias colombianas.
- El desarrollo de Programas de bilingüismo, porque les permite lograr mejoras significativas en acciones de servicio a las partes interesadas en sus diferentes líneas de acción.

## MEJORA E INNOVACIÓN

- El fortalecimiento de la gestión de acciones de mejora, evidenciado en los controles de acciones correctivas, salidas no conforme, donde se logra identificar disminución en la identificación, y aumento en la identificación de las oportunidades de mejora.
- Los caminos recorridos en innovación y creatividad, a partir de actividades desarrolladas para lograr aumentar el nivel de desempeño, como es el caso de observatorio de bienestar de la niñez, curso de creatividad e innovación – escuela ICBF modalidad virtual, los nodos de innovación en todas las regionales, talleres regionales COCREAR, y plataforma de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- El fortalecimiento del modelo de planeación y SIG, dimensiones de MIPG y mejora en FURAG.
- El fortalecimiento en la identificación u actualización del contexto interno y externo, necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución.
- El fortalecimiento de las acciones de mejora mediante la actualización de los procedimientos de acciones correctivas, salidas no conformes y oportunidades de mejora.
- La implementación de 16 procesos alineados al marco estratégico de la entidad, (caracterizaciones, matriz de interacción entre procesos y controles operacionales).
- El fortalecimiento de gestión de conocimiento e innovación a partir de la creación de la guía de buenas prácticas de lecciones aprendidas, ejercicios COCREAR para algunas regionales, procedimiento de innovación, plataforma de buenas prácticas y lecciones aprendidas, ferias EPICO y grupos estudio y trabajo.

## PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (ADOLESCENCIA Y JUVENTUD)

- Las ofertas del proceso, como es: Generaciones sacúdete, para lograr contribuir a la formulación e impulso de los proyectos de vida de los adolescentes y jóvenes por medio de procesos de formación basados en metodologías disruptivas para fortalecer sus habilidades. OFA, desarrollar acciones para la prevención de vulneraciones específicas a partir de un enfoque territorial. Generaciones étnicas con bienestar, Fortalecimiento de capacidades de niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

## EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

- los criterios que se han definido para lograr asegurar la planificación de las auditorías, considerando variables diversas que les permite generar una evaluación objetiva con base en este análisis realizado.

## PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

- La estructuración de cronograma anual para lograr asegurar control del proceso y los reportes que se deben generar constantemente para evaluar la prestación del servicio por parte del contratista.

## PROTECCIÓN (ADOPCIONES)



- La estrategia de implementación de adopciones en línea ADA (Asistente de Adopciones), porque les permite consolidar información del trámite, de manera que facilita a los usuarios la búsqueda de niños en adopción y el llenado de los requisitos. Charla legal, solicitud en línea, estado de solicitud, y curso introductorio.
- Las acciones de restablecimiento de derechos a partir de los avances del proceso a partir de las acciones de cualificación de modalidades institucionales, fortalecimiento de modalidades alternativas de cuidado, fortalecimiento de estrategias móviles y cualificación sistemas de información.
- La planificación de adopciones en línea, a partir de plataforma diseñada para lograr facilitar a los usuarios el proceso de adopción, esto con la participación de ADA (Asistente de adopciones), donde se puede realizar las charlas legales, iniciar solicitud en línea, consulta de estados de trámite y curso inductorio.

## PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (FAMILIA)

- La realización de encuestas de percepción para establecer la capacidad de los operadores para realizar el acompañamiento familiar de forma virtual, lo que permitió identificar:
  - Percepción favorable con el contacto con las familias de forma no presencial y el uso de recursos alternativos para acompañamiento familiar.
  - Se identificó riesgo de deserción de familias por conectividad, lo que identificó la necesidad de fortalecer la asistencia técnica.

## CENTROS ZONALES

### ZIPAQUIRA

- La dinamización de trámites para aperturas y reaperturas acorde a las necesidades territoriales y la población del departamento, lo que ha permitido ampliar la atención.
- Las acciones constantes para lograr impulsar la construcción de infraestructuras para la atención integral de la primera infancia.
- La creación de estrategias de articulación con entidades privadas y educativas para la creación de alianzas que fortalecen las acciones en el marco de la primera infancia.
- Haber logrado la vinculación activa de 85 adolescentes y jóvenes beneficiarios de la regional Cundinamarca en los niveles de formación de educación técnica, técnica profesional, tecnológica, profesional y formación para el trabajo y desarrollo Humano.

### CASANARE

- Las estrategias para integrar los diferentes Sistemas de gestión lo que implica la estructura de apoyo con referentes y a nivel regional promotores épicos porque facilita el despliegue de las decisiones en todos los niveles de la organización incluidos los centros zonales y unidades.
- El cumplimiento a los lineamientos generados por los cambios asociados a la emergencia sanitaria, lo que permitió el logro de los Indicadores por encima del 90 % en los tableros de control, indicativo y plan de acción. Y que se ve reflejado entre otros en:
- Cumplimiento al 100% de asistencia técnica de primera infancia sobre la aplicabilidad de los anexos que tuvo alcance a través de la virtualidad.
- La determinación del estado nutricional de los niños menores de 5 años en la modalidad 1000 días para cambiar el mundo que ha completado el 96.6% de lo presupuestado.
- La aplicación de estrategias de riesgos específicos, para la prevención de violencia sexual fortaleciendo, porque logro la vinculación de 3 instituciones educativas, a través de la escuela de padres y comités de convivencia escolar. Y permitió la entrega de rutas de atención.
- Estrategia que ha conseguido el reconocimiento de los padres de familia ha favorecido niveles bajos de deserción a pesar del cambio de modalidad.
- El apoyo de personal de tecnología que favorece mantener actualizado los registros de cuéntame, exportar la información pertinente para análisis y el montaje de plataformas para el control del seguimiento telefónico.

### GUAVIARE

- En el centro zonal, el acondicionamiento de la infraestructura para permitir la atención en condiciones de bioseguridad para el usuario y el trabajador, lo cual se puede observar con la señalización, la disposición de acrílicos en punto de atención al usuario, la disposición de geles desinfectantes en las áreas.
- La relación y compromiso con operadores, que permitió la cobertura del 100% de población infantil indígena (incluso la seminómada) en la región Guaviare, en la modalidad propia e intercultural.
- El esfuerzo para brindar seguridad alimentaria y fortalecer las competencias de las familias en relación con el cuidado nutricional, pues se evidenció sobre la muestra realizada que los niños a nivel nutricional, de la modalidad población rural dispersa han mostrado mejoría o mantienen condiciones peso adecuado.
- La verificación en los contratos sobre la disposición del Valor técnico agregado que se proyecta para líneas de cualificación de talento humano y el control que la regional ejerce sobre el mismo.

## SANTANDER

- La participación en colaboradores sobre el ejercicio de revisión de contexto, ocupando, la regional Santander, el tercer lugar en participación con 260 colaboradores, lo que permite y representatividad a nivel país, que puede orientar las estrategias en torno a las necesidades de la región.
- La toma de conciencia frente a la misionalidad de la organización y el rol de cada nivel respecto a prevención lo que se demuestra en elementos como:
- La distribución del presupuesto, que se orienta en el 99.65% a inversión y en su mayoría representado en primera infancia con casi 60000 cupos.
- La ejecución de Casi 3 millones de acompañamientos telefónicos en el marco de la flexibilización de las estrategias promoción y prevención en especial en primera infancia.
- Cualificación de 160 agentes educativas.
- La Recuperación de 600 niños a nivel nutricional y gestantes, así como el tercer puesto a nivel departamental en la implementación de la estrategia de lactancia materna.
- La entrega de Complementación alimentaria a aproximadamente 800 familias con criterios de fragilidad social.
- Las estrategias que lograron aumentar la participación en el ejercicio de Rendición de cuentas, la cual conto para el 2021 mayor participación de las partes interesadas (de 600 participaciones a 6992) logrando que estos fuesen aproximadamente el 70% de los usuarios.
- En Santander La articulación interinstitucional que, impulso de economía local para el suministro de Pastas alimenticias, productos lácteos, huevo, panela, en compras locales que triplicaron el volumen favoreciendo a la región y Seguridad alimentaria.

## INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

- La alineación del proceso con los enfoques estratégicos del ICBF y su despliegue de los objetivos institucionales relacionados con: las intervenciones pertinentes y de calidad y el fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio.
- La formulación de estrategias operativas definidas en el proceso, aseguran la inspección, vigilancia y control a las personas jurídicas que prestan el servicio al ICBF.
- El plan de acción formulado ha logrado el fortalecimiento del modelo de inspección, vigilancia y control con enfoques de cultura hacia el servicio público de bienestar familiar.
- Los métodos desarrollados para realizar control a las personas jurídicas que prestan servicio público de bienestar familiar, permiten verificar las condiciones de cumplimiento de la normativa vigente de acuerdo con la modalidad y población atendida.
- Las herramientas y métodos establecidos para la programación y planificación de las auditorías han fortalecido el cubrimiento global en todas las sedes.
- La actualización de procedimientos e instrumentos para la inspección, vigilancia y control aseguran el conocimiento del talento humano que participa en el proceso.
- Los mecanismos definidos para la selección de las muestras para las visitas de inspección permiten seleccionar casos y conformar muestras acordes para su evaluación.

## MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

- La alineación del proceso con los enfoques estratégicos del ICBF y su despliegue de los objetivos institucionales relacionados con: el aseguramiento de la gestión institucional orientada a resultados a nivel nacional y local y liderar la gestión del conocimiento .
- La formulación de estrategias operativas para el proceso a través del enfoque basado en riesgos ha logrado el trabajo con el enfoque basado en riesgos.
- El sistema de medición implementado con base a indicadores logra el monitoreo y seguimiento a la gestión institucional.
- Las agendas de evaluaciones e investigaciones del ICBF en programas y ofertas de servicios permiten evaluar el impacto y la operación de la institución.
- La implantación de las fichas técnicas Sinergia facilita fuentes de información relevantes en materia de seguimiento y evaluación de las políticas públicas adoptadas por ICBF.
- Los reportes de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control y sinergia conllevan al análisis de datos y la toma de decisiones en la gestión de la entidad.
- La estructuración de los informes de gestión recopila datos que se han efectuado durante un período de evaluación en el ICBF, detallando acciones específicas para la mejora continua de la entidad.

#### COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DEL SNBF Y AGENTES

- La alineación del proceso con los enfoques estratégicos del ICBF y su despliegue de los objetivos institucionales relacionados con: la gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y recursos financieros adicionales.
- La articulación que se viene trabajando para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento de los jóvenes y familias en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal.
- Los retos y desafíos proyectados en el proceso en la revisión y actualización de los procedimientos, fortalecimiento en las garantías de los derechos de la infancia y adolescencia, la adopción de mecanismos innovadores de financiación para programas y la suscripción de alianzas de cooperación.
- La participación en la formulación de las políticas públicas para el sistema nacional de bienestar familiar con enfoque territorial, poblacional y diferencial, que promueva la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento familiar.
- La socialización a los equipos territoriales con el fin de buscar la articulación de directrices, lineamientos y procedimientos para asegurar el cumplimiento del plan de acción del SNBF.

#### PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (PRIMERA INFANCIA)

- La alineación del proceso con los enfoques estratégicos del ICBF y su despliegue de los objetivos institucionales relacionados con: garantizar intervenciones pertinentes y de calidad, dirigidas a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial, liderar la gestión del conocimiento en políticas de niñez y familias consolidando al ICBF como referente en América Latina y fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.
- El trabajo que se viene adelantando con las partes interesadas ha logrado integrar a entidades como: Consejería para la niñez y adolescencia, Entidades territoriales, Familia-Comunidad, Mujeres gestantes y niños, Entidades públicas y privadas, lo cual ha permitido el desarrollo de las políticas públicas relacionadas con la primera infancia.
- Los componentes de calidad de la educación adoptados: Familia comunidad y redes, Salud y nutrición, proceso pedagógico, ambientes educativos y protectores, talento humano y administrativo y de gestión para la implementación de mecanismos de calidad y de la educación inicial.
- Los lineamientos técnicos definidos para la atención a la primera infancia han desarrollado los manuales operativos de modalidad institucional, familiar, comunitaria, propia e intercultural, estos manuales hacen parte integral para la operación de los servicios de primera infancia.
- El uso de la herramienta BETTO para la selección y calificación de los oferentes operadores, manejando criterios de bienestar, eficiencia, transparencia, tecnología y oportunidad.

#### 4.2 Oportunidades de mejora

La entidad puede implementar las siguientes acciones como oportunidades de mejora con el fin de fortalecer su SIG.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Garantizar las acciones para lograr determinar los cambios específicos que se generan a partir de la adecuación del SIG, como parte de la decisión tomada para la ampliación del alcance del SIG en los diferentes esquemas certificados, afianzando detalles de fondo que se requieren revisar a partir del procedimiento de gestión del cambio.
- La Gestión del cambio a nivel de los procesos (cambios de menor impacto); para que en la Organización se fortalezca y consolide una metodología / guía definida para gestionar de manera planificada y controlada los cambios que están bajo la autoridad y puede realizar cada líder a su proceso, teniendo en cuenta para ello la importancia que al mismo tiempo se actualice el soporte documental del proceso y la matriz de riesgos y controles, con lo cual se asegura que se mantiene el estándar de actuación conforme a los requisitos especificados.

## EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

- Continuar en la implementación de las acciones de capacitación a los equipos de trabajo de las áreas, procesos y en especial en los Puntos de atención, de la relevancia y criticidad de identificar y gestionar los riesgos asociados al servicio, de la importancia de su participación activa en este propósito y de generar y promover una cultura de mejora continua orientada por el principio de la calidad “pensamiento basado en riesgos”.

## LA MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN:

- Fortalecer la implementación de prácticas de referenciación con Entidades y empresas públicas y privadas, reconocidas por sus estándares de desempeño, resultados, oferta de servicios diferenciales a sus usuarios, de las cuales sea posible obtener conocimiento de su gestión y de sus buenas prácticas, que permitan a la Organización enriquecer los parámetros sobre los cuales toma sus decisiones de mejora continua.
- Fortalecer el enfoque hacia la Innovación, considerando los lineamientos de la norma ISO 56002:2019 Sistema de gestión de la Innovación, en la cual se propone toda una organización estratégica y administrativa para que la Organización desarrolle conforme al ciclo PHVA una orientación sistemática y permanente para innovar, generando el cambio organizacional orientado por la creación de valores agregados a la gestión.
- Considerar los lineamientos políticas antisoborno y anticorrupción según la norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno, con el fin de evidenciar ante las Partes interesadas mediante una certificación otorgada por un tercero certificador, el compromiso que tiene la Organización por cumplir su misionalidad dentro del marco de los principios y valores éticos establecidos y promovidos organizacionalmente.

## RELACIÓN CON EL CIUDADANO

- Asegurar las acciones necesarias para lograr determinar claramente los posibles hallazgos asociados al proceso de transición de la constatación de denuncias, para que quede terminado donde corresponde esta responsabilidad.
- Tomar las acciones para aumentar el acompañamiento , capacitación y asistencia técnica a los funcionarios responsables de relación con el ciudadano.
- Fortalecer las acciones para lograr aumentar la identificación y difusión de normas regulatorias asociadas con participación ciudadana, para fortalecer las acciones del proceso de relación con el ciudadano.
- Aumentar el seguimiento y control que se puede generar a partir de la evaluación de la satisfacción de los usuarios por servicios prestados presencialmente.
- Fortalecer acciones que les permita lograr mejoras en tiempos de respuesta respecto a los requerimientos hechos por las partes interesadas ante atención al ciudadano.

## SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Garantizar que se logra determinar controles que les permita asegurar mejoras en el seguimiento de la información documentada que controlan los procesos de la entidad, focalizando esfuerzos en el logro de cumplimiento de lo establecido en los procedimientos y requisitos de gestión documental.

## GESTIÓN HUMANA

- Fortalecer las acciones que les permita lograr aumento en la actualización de la legislación y normatividad relacionada con el SIGE, para favorecer y aumentar control sobre la gestión institucional.
- Aprovechar los desarrollos tecnológicos con el propósito de fomentar masivamente las capacitaciones necesarias a partir de la identificación de las necesidades de capacitación declaradas por los procesos de la entidad.

### EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

- Fortalecer las acciones determinadas para lograr realizar el análisis de las causas de las no conformidades identificadas, para lograr aumentar la eficacia en los planes propuestos.

### PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

- Fortalecer las acciones para lograr aumentar el control de bioseguridad, para que la totalidad de los visitantes a la unidad, porten permanentemente el tapabocas, así como también para los internos del centro.
- Tomar las medidas de control para asegurar que todos los productos químicos que son utilizados en el proceso de formación de los internos, y que se encuentran expuestos en varios lugares, cuenten con un sistema de identificación y protección apropiados, como lo establece los procedimientos de SST.
- Tomar medidas de control para asegurar que las duchas de los baños de los internos, cuenten con agua caliente, considerando las condiciones de temperatura baja de la zona.

### CENTROS ZONALES

#### CASANARE

- En el ejercicio de valoración de DOFA por parte de la regional es importante que verifique que incluye y da énfasis en las estrategias que abordan los cambios específicos del contexto local. Lo anterior favorecerá la apropiación adecuada de las herramientas del SGC desde la utilidad particular para el seguimiento a la gestión.
- Dado que existen algunos factores identificados en los cuadrantes del DOFA regional, considerar el dato que lo ubica en dicho cuadrante y establecer una línea de base que permita monitorear el estado del factor y/o la gestión que la regional realiza sobre dicho parámetro; Un ejemplo de lo anterior puede ser el factor identificado “como incremento en la demanda de servicios” ya sea que se aborde como riesgo (desde las acciones de focalización) o se plantee una estrategia específica, sería pertinente por ejemplo, monitorizar el rango de demanda insatisfecha, para establecer la eficacia de las acciones desde los puntos que la organización considere aceptables a las capacidades dadas.
- Respecto de la actualización de las necesidades y expectativas, es conveniente fortalecer la comunicación de los resultados hacia las regionales, de manera que tenga mayor especificidad del resultado, un “mapa de calor” podría aportar sobre la comprensión de ejercicio de consolidación lo que genera mayor aplicabilidad a la gestión de la regional y generara un punto de partida para orientar la gestión y dar utilidad a la herramienta desde este nivel de la organización.
- Dado que el propósito de identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, tiene en principio verificar cuales de estas se vinculan como requisito para los servicios y el desarrollo de capacidades para satisfacerlas; sería importante vincular al procedimiento aquellos escenarios que la organización de manera natural utiliza no solo para identificarlas sino para establecer compromisos de cumplimiento a los que ejecuta el seguimiento. Es decir, aquellas en las que establece el “GAP” o diferencial entre el nivel entre el requisito y la gestión para satisfacerlo. Un ejemplo de ello pueden ser las consultas previas y Mesas públicas, pues en ellas participan beneficiarios de programas o servicios, representantes de las entidades territoriales, veeduría ciudadana, actores institucionales, comunidad en general y se genera a nivel regional la priorización de dichas necesidades y expectativas y se da seguimiento acuerdo con las capacidades de la organización en una regional dada.
- Fortalecer la descripción de las actas que generan la evidencia del control sobre los alimentos de alto valor nutricional (AAVN), para que sea clara en su descripción pues hay ítems que aun cuando parecen similares su intencionalidad es distinta y deben ser completados. Así mismo para que se completar adecuadamente la trazabilidad sobre el control, esto es implica, por ejemplo, complementar la información con los valores de saldos previos, las tendencias.

- Debido a que el tablero de indicadores es una herramienta de monitoreo y control, para los que se diligencian en el centro zonal es pertinente que su análisis sea conciso pero completo y en especial haga énfasis en las barreras, “dificultades”; que se presentaron, así como si hubo una estrategia o actividad específica que permitió superarla. Lo anterior también permitirá llevar la información más precisa a los escenarios de gestión relacionados

#### GUAVIARE

- Unificar los criterios para la selección y ubicación de los extintores en términos del agente extintor elegido, y el riesgo identificado en las instalaciones, para verificar la pertinencia en cantidades y cualidades del agente elegido.
- Fortalecer la infraestructura del archivo central de la regional, en términos de mejorar las condiciones para evitar la materialización de riesgos, esto incluye la revisión del cableado expuesto, la implementación de control de humedad, evitar la disposición de cajas directamente sobre el piso entre otros.
- Revisar y fortalecer el plan de acción generado para abordar la congestión y hacinamiento de documentos en el archivo central; para que las acciones sean proporcionales y eficaces a la problemática abordada.
- Dado que se tienen dispuestos buzones físicos como mecanismo para manifestaciones, asegurar que estos cuentan con los insumos – formatos – para facilitar su función de recepción de PQRS por la parte pertinente a la que va dirigido.
- En la oficina del área de prevención, dada la actual tendencia normativa a retornar a la presencialidad, es importante fortalecer la implementación de la ventilación natural como un de las principales acciones efectivas en prevención de contagios, así como la verificación general de las condiciones ergonómicas de algunos de los puestos de trabajo.
- En el ejercicio de articulación Interinstitucional, sería pertinente ubicar el o los datos que permitan llevar control sobre la gestión, establecer compromisos mutuos que favorezcan la reducción de brechas de atención de las rutas activadas.
- En la ejecución del control que se realiza para la verificación de contratos, es preciso definir el esquema de Priorización que se ha tenido en cuenta, para responder al requisito del tamaño muestral, y la gestión de los riesgos priorizados.
- Dado que el plan de asistencia técnica, se desagrega indicando la población objetivo incluso a nivel de UCA, y que se han implementado metodologías de conexión remota, podrían vincularse formularios que, por esta misma vía, den cuenta de la participación de los perfiles definidos.
- Dado que durante la vigencia 2020 no se pudo lograr el seguimiento habitual es importante en el momento de realizar el análisis de los indicadores de impacto, de las modalidades población rural dispersa y resguardos indígenas, realizar los comparativos, con cortes anteriores, como un acercamiento a la eficacia de las mismas o la identificación y ponderación de variables antes no asociadas; que pueden intervenir en los resultados.

#### SANTANDER

- Para agregar valor a los Informes de seguimiento a la ejecución de la asistencia técnica, fortalecerlos en relación a que estos describan en los espacios establecidos, con precisión y suficiencia aspectos relacionados con:
- Análisis sobre el ejercicio de planeación e implementación, lo que implica, Riesgos abordados, barreras superadas y presentes. Teniendo en cuenta que cuando se reporta sobre ejecución existen varios factores de los anteriores en interferencia.
- Análisis frente a las coberturas y participación de la población objeto,
- Análisis sobre las temáticas impartidas, en relación a su suficiencia; niveles esperados de ejecución y coberturas según los programas y resultados preliminares ( esto puede ser tipología de SNC identificadas, riesgos materializados entre otras) .
- Temáticas emergentes o que requieren refuerzo y relación con respuesta a solución de necesidades y expectativas.
- Es preciso revisar y ajustar el Procedimiento de Salidas No conformes, para que allí;

- Se indiquen las herramientas definidas para el control de los procesos en donde es más probable factible identificar las SNC - por ej.: matriz registro de cumplimiento No 9 supervisión de primera infancia, informes planes de asistencia técnica, actas de supervisión entre otras.
- Se integre un mecanismo de evaluación de la salida en relación con la consecución de objetivos, la materialización de riesgos, e incluso la definición misma de lo que se considera recurrencia, de manera que se oriente a los líderes de las Regionales y CZ para la apertura adecuada de acciones correctivas eficaces.
- En referencia a las mesas Publicas:
- Es importante recordar que cuando en la mesa publica se reportan seguimiento a compromisos, es conveniente en especial cuando no se ha conseguido lo solicitado reportar el nivel o etapa de gestión en la que este va.
- Revisar los históricos de tiempo de ejecución efectiva de los compromisos, de tal manera que puedan al momento de aceptar un compromiso, generar una información aproximada sobre los tiempos de respuesta en la promesa de servicio.
- Dado que el retorno a la presencialidad, es pertinente que en las EAS y UCAS se realice un nuevo entrenamiento de ciertas temáticas, que aseguran la conformidad de los servicios. Ejemplo de lo anterior las relacionadas con las manipuladoras de alimentos.
- Revisar algunos de los formatos de control de temperaturas, para que incluya en rango permitido y se de orientación clara y precisa a las personas encargadas de llevarlo, de las acciones tanto operativas como administrativas que deben llevarse si el valor registrado se encuentra por encima o por debajo del rango establecido.
- Dado el retorno en modalidad alternancia, que se requiere el estricto cumplimiento de los protocolos de bioseguridad es pertinente revisar y ajustar los formatos en los que se lleva el control de limpieza y desinfección, con el propósito, que estos muestren efectivamente el reforzamiento de las medidas, que implican los protocolos.

**INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

- Contemplar posibles riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la auditoría de inspección, vigilancia y control.

**MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN**

- Revisar posibles riesgos que pudieran afectar el monitoreo y seguimiento a la gestión institucional con base en el COVID 19.

**COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DEL SNBF Y AGENTES**

- Analizar la posibilidad de establecer la medición del impacto con base en los planes, programas y proyectos implementados con los niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento de los jóvenes y familias.

**PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (PRIMERA INFANCIA)**

- Afianzar el concepto y trabajo de salidas no conformes que pueden derivarse en el proceso con el fin de determinar claramente cuando se puede presentar un evento no conforme relacionado con los componentes familia comunidad y redes, Salud y nutrición, proceso pedagógico, ambientes educativos y protectores, talento humano y administrativo y de gestión para la implementación de mecanismos de calidad y de la educación inicial.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

**Quejas y reclamos**

Para mantener el control de las quejas y reclamos presentadas sistemáticamente por las Partes interesadas, la entidad ha establecido un procedimiento documentado dentro del SIG, en el cual se establece que para lograr la trazabilidad la recepción de las PQRS se genera a partir de un registro documentado que permite controlar todas las etapas en la recepción, el trámite y la respuesta.

Se han establecido diversos canales de comunicación con las Partes interesadas, presencial, telefónico, correo electrónico, chat, WhatsApp, redes sociales, portal web de la entidad, Video llamadas, buzón de sugerencias, entre otros.

La información proveniente de las PQRS, se consideran como elemento de entrada de la revisión por la Dirección, y con base en esta información tomar las acciones de mejoramiento respectivas para cada caso en aras de la mejora para la prestación del servicio y la eficacia del SIG del Sistema de Gestión.

Durante el periodo del año 2020 entre Julio y diciembre, se presentaron 878 y 2047 reclamos presentados por diversas fuentes y partes interesadas, para lo cual se verificó que se hayan generado las respuestas oportunas con base a los compromisos adquiridos.

Principales servicios afectados por Quejas	Motivos de Quejas (Corte Julio a Diciembre 2020)								
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Maltrato al Ciudadano	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo	Daño o pérdida de Bienes (elementos, expedientes o documentos)	Apropiación Indevida de Dineros	Total general
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	172	123	53	24	15	-	-	-	387
Servicio al Ciudadano	29	7	33	17	3	1	1	-	91
Constatación presunta vulneración de derechos	42	15	8	2	-	-	-	-	67
Cconciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	19	10	16	10	9	-	1	-	65
Cconciliable - Fijación de cuota de alimentos	16	6	10	13	11	-	-	-	56

**Satisfacción de clientes**

Para lograr identificar la satisfacción de las partes interesadas, el ICBF realiza anualmente la medición del nivel de satisfacción, a partir de la implementación de una estrategia que ha desarrollado directamente y con el apoyo de consultores externos, permitiendo tener una imagen más clara acerca de la visión de los ciudadanos frente a los servicios y beneficios que reciben o perciben por parte del ICBF.

Durante el segundo semestre del año 2020 se realizó esta evaluación respecto a servicio de los canales telefónicos, virtuales y usuarios de los puntos de atención del ICBF.

De acuerdo con los informes suministrados por el centro de contacto IQ Outsourcing, en el segundo semestre del año 2020, se realizaron 137.413 encuestas efectivas a través de los canales telefónicos y virtuales de atención del ICBF. Para la vigencia se realizó obtuvo un total de 209.275 encuestas efectivas, con un nivel de satisfacción del 94%.

Del total de encuestas realizadas, para el segundo semestre del año 2020 se obtuvo en promedio un nivel de satisfacción del 92,46% en todos los canales evaluados, los cuales se relacionan a continuación:

- Chat - Nivel de Satisfacción Aceptable de 79,95%
- Línea 141 encuesta a niños, niñas y adolescentes – Nivel de Satisfacción Alto de 91,83%
- Línea 141 encuesta a adultos – Nivel de Satisfacción Alto de 99,29%
- Línea Nacional 01 8000 91 80 80 – Nivel de Satisfacción Alto de 98,67%
- Video llamada – Nivel de Satisfacción Alto de 97,74%

*\*Información tomada de informe de la revisión por la dirección.*

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001.

Si  No  NA

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 Si

No  NA



- 5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados:  
 Si  No  NA
- 5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.  
 Si  No  NA
- 5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
 Si  No  NA
- 5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
 Si  No
- 5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)  
 Si  No

**5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	2	9.1.1.d) – 10.2.1c) y d)
1ª de seguimiento del ciclo	0	N/A
2ª de seguimiento del ciclo	2	8.5.1 c) - 10.2.1 b)
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N/A	N/A

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si  No  NA

Se identifica no conformidad al requisito 10.2.1, en auditoría de Otorgamiento y segundo seguimiento.

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

- La organización tiene establecido un procedimiento documentado para la planificación y ejecución de las auditorías Internas, estas auditorías se declaran en el programa de auditoria, en el cual se tiene determinado la realización de las auditorías en frecuencias establecidas para todos los procesos del SIG, por ciclos.
- Para la vigencia 2020 no se realizó auditorías internas de calidad por temas asociadas a la pandemia.



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

- Durante el año 2019 se realizaron 8 auditorías de calidad, con 433 no conformidades, a la fecha se encuentran cerradas.
- La entidad cuenta con auditores internos competentes para todos los referenciales normativos en los que se encuentra certificado, para el ciclo del año 2019 y 2020 participaron varios auditores internos, ellos fueron los encargados de realizar el ciclo de auditorías para estos periodos.
- Entre el año 2019 y 20 se han realizado 42 auditorías a todos los procesos del SIG y referenciales:

SISTEMA	Año 2019		Año 2020	
	CANT DE AUDITORÍAS	CANT DE NO CONFORMIDADES	CANT DE AUDITORÍAS	CANT DE NO CONFORMIDADES
CALIDAD ISO 9001:2015	8	433	0	0
AMBIENTAL ISO 14001:2015	7	34	2	5
NTC OHSAS 18001:2007	7	42	NA	NA
NTC ISO 45001:2018	NA	NA	4	18
SGSI	11	178	3	20
<b>TOTALES</b>	<b>33</b>	<b>687</b>	<b>9</b>	<b>43</b>

Fuente: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF-, Oficina de Control Interno. Fecha de Corte 29 de enero 2021.

- A todos los hallazgos se les ha generado planes de acción para lograr garantizar que se cierran de manera eficaz.
- En los informes de las auditorías internas se evidencia los hallazgos encontrados, las conclusiones del resultado de los hallazgos como parte de la información de entrada para la toma de decisiones por parte de la alta Gerencia en la revisión por la dirección.
- La auditoría interna es una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles internos de gestión, proporcionando información a la revisión por la dirección, sobre la cual la organización puede actuar para mejorar su desempeño.
- Para la realización de las auditorías se tuvieron en cuenta las directrices de la norma ISO 19011 y DAFP, como orientación para la programación y ejecución.

### 5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- La revisión por la dirección se realizó EL 16 de marzo de 2021, y se revisa la vigencia del año 2020.
- Se contemplaron como elementos de entrada todos los exigidos por la norma ISO 9001:15, así como otros referenciales certificados con los que cuenta la entidad (ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001), se tomaron decisiones para cada uno de los puntos tratados y se dejaron compromisos para adelantar planes de mejora respecto a estas decisiones.
- Se verificó dentro de la revisión por la dirección la política, los objetivos, satisfacción de los usuarios, quejas y reclamos, contexto, riesgos, entre otros.
- Se concluyó respecto a la conformidad del SIG.

## 6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc.?)

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

Si  No  NA

Si su respuesta es afirmativa, por favor relacionar los medios publicitarios donde fue verificado el uso del logo o marca, durante la auditoria: Esta condición fue verificada en la página web de la empresa, papelería impresa donde figura información de la certificación.

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC, solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación E-GM-001, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?  
 Si  No  NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
 Si  No  NA   
 Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?  
 Si  No  NA

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores? Si  No

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? Si  No

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? Si  No

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: N/A

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
N/A	N/A	N/A	N/A
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
N/A	N/A	N/A	N/A

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento R-PS-007.

Si  No  NA

--

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007		
	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
<b>Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</b>	<b>X</b>	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión		
<b>Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión</b>	<b>X</b>	
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
<b>Nombre del auditor líder: René Fernando Martín</b>	<b>Fecha: 2021-07-16</b>	

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoría con el apoyo de medios tecnológicos	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1 PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR		
Dirección del sitio:	Avenida carrera 68 No. 64 C 75, Bogotá D.C., Colombia		
Representante de la organización:	Amanda Castellanos Mendoza		
Cargo:	Directora de Planeación y Control de gestión	Correo electrónico	amanda.castellanos@icbf.gov.co
<b>Alcance de la certificación:</b>			
<b>9001</b> Gestión y control de la prestación del servicio público de bienestar familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.			
<b>14001</b> Gestión y control ambiental en las actividades administrativas para la prestación del servicio público de bienestar familiar, encaminadas hacia el desarrollo y protección integral de la Primera Infancia, Infancia, Adolescencia, Juventud y el bienestar de las Familias y Comunidades asociadas a los programas del ICBF			
<b>45001</b> Actividades administrativas para la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los colaboradores del ICBF y control en la Prestación de Servicios Públicos de Bienestar Familiar para el desarrollo de la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidades asociado a los programas de bienestar familiar, en las Regionales Cundinamarca, Meta y Sede de la Dirección General.			
<b>27001</b> Gestión y control de la seguridad de la información en las actividades asociadas a los procesos involucrados en la prestación del Servicio Público del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidades colombianas asociadas a los programas del ICBF, así como propender por las actividades de tecnología de la información y telecomunicaciones (TIC).			
<b>Alcance de la auditoría:</b>			
<b>9001</b> Gestión y control de la prestación del servicio público de bienestar familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.			
<b>14001</b> Gestión y control ambiental en las actividades administrativas para la prestación del servicio público de bienestar familiar, encaminadas hacia el desarrollo y protección integral de la Primera Infancia, Infancia, Adolescencia, Juventud y el bienestar de las Familias y Comunidades asociadas a los programas del ICBF			
<b>45001</b> Actividades administrativas para la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los colaboradores del ICBF y control en la Prestación de Servicios Públicos de Bienestar Familiar para el desarrollo de la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidades asociado a los programas de bienestar familiar, en las Regionales Cundinamarca, Meta y Sede de la Dirección General.			
<b>27001</b> Gestión y control de la seguridad de la información en las actividades asociadas a los procesos involucrados en la prestación del Servicio Público del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidades colombianas asociadas a los programas del ICBF, así como propender por las actividades de tecnología de la información y telecomunicaciones (TIC).			
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 27001:2013+ la documentación del Sistema de Gestión		
<b>Tipo de auditoría:</b>			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento			
<input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001)			
<input checked="" type="checkbox"/> Renovación (ISO 27001)			
<input checked="" type="checkbox"/> Ampliación (ISO 9001 - ISO 14001 – ISO 45001 – ISO 27001)			
<input checked="" type="checkbox"/> Reducción (ISO 45001)			
<input type="checkbox"/> Reactivación			
<input type="checkbox"/> Extraordinaria			
<input checked="" type="checkbox"/> Actualización / Migración (ISO 45001)			
<b>Modalidad:</b>			
<input type="checkbox"/> Auditoría en sitio			
<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota ISO 9001			
<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	René Fernando Martín (RM) (ISO9001:2015) Nidia Marcela Barrera (MB) (ISO14001:2015) Sandra Milena Santos (SS) (ISO45001:2018) Jairo Yobany Vargas YV (ISO27001:2013)	Correo electrónico	<a href="mailto:rmartin@icontec.net">rmartin@icontec.net</a> <a href="mailto:ssantos@icontec.net">ssantos@icontec.net</a> <a href="mailto:jvargas@icontec.net">jvargas@icontec.net</a> <a href="mailto:jgutierrez@icontec.net">jgutierrez@icontec.net</a> <a href="mailto:drodriguez@icontec.org">drodriguez@icontec.org</a> <a href="mailto:achaparro@icontec.net">achaparro@icontec.net</a> <a href="mailto:jmdiaz@icontec.net">jmdiaz@icontec.net</a>
Auditor 27001:	Jhon Jairo Gutiérrez (JG) Diego Rodríguez (DR)	Auditor 9001	Adriana Sofia Chaparro (ACH) Jorge Miguel Díaz (JD)
Auditor 14001:	Julián Mauricio Ospina (JO)		
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>PRIMER DIA</b>					
08-06-2021 Dirección General	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	RM MB YV SS JG DR ACH JO	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
	08:00	08:30	Reunión de apertura	RM MB YV SS JG DR ACH	Organizador: Dirección General o Lina Maria Arbeláez Arbeláez <Lina.ArbelaezA@icbf.gov.co> Asistentes Sede Liliana Pulido Villamil <Liliana.Pulido@icbf.gov.co>; Amanda Castellanos Mendoza <Amanda.Castellanos@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Claudia Alejandra Gelvez Ramirez <Claudia.Gelvez@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Gonzalo Eduardo Carreno Padilla



# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
				JO	<p>&lt;Gonzalo.Carreno@icbf.gov.co&gt;; Gustavo Mauricio Martínez Perdomo &lt;Gustavo.Martinez@icbf.gov.co&gt;; Helen Ortiz Carvajal &lt;Helen.Ortiz@icbf.gov.co&gt;; John Fernando Guzman Uparela &lt;John.Guzman@icbf.gov.co&gt;; Juan Pablo Angulo Salazar &lt;Juan.Angulo@icbf.gov.co&gt;; Patricia Ochoa Restrepo &lt;Patricia.Ochoa@icbf.gov.co&gt;; Karolina Mejia Acosta &lt;Karolina.Mejia@icbf.gov.co&gt;; Rocio Gomez &lt;Rocio.Gomez@icbf.gov.co&gt;; Santiago Molina Alvarez &lt;Santiago.Molina@icbf.gov.co&gt;; Yanira Villamil Suzunaga &lt;Yanira.Villamil@icbf.gov.co&gt;; Wilson Arley Quimbayo Ospina &lt;Wilson.Quimbayo@icbf.gov.co&gt;; Alejandro Pelaez Rojas &lt;Alejandro.Pelaez@icbf.gov.co&gt;; Jefferson Faruk Campos Ramirez &lt;Jefferson.Campos@icbf.gov.co&gt;; Lady Liliana Nino Mora &lt;Lady.Nino@icbf.gov.co&gt;; Milton Yesid Rey Cubillos &lt;Milton.Rey@icbf.gov.co&gt;; Oscar Andres Camacho Viancha &lt;Oscar.Camacho@icbf.gov.co&gt;; Maria Fernanda Heron Cadavid &lt;maria.heron@icbf.gov.co&gt;; Paola Franco Vargas &lt;Paola.Franco@icbf.gov.co&gt;; Yaneth Sarmiento Forero &lt;Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co&gt;; Mateo Orozco Jimenez &lt;Mateo.Orozco@icbf.gov.co&gt;; Astrid Vanesa Castro Cortes &lt;Astrid.CastroC@icbf.gov.co&gt;; Guillermo Enrique Gaines Ospina &lt;Guillermo.Gaines@icbf.gov.co&gt;; Santiago Molina Alvarez &lt;Santiago.Molina@icbf.gov.co&gt;; Julia Elena Gutierrez de Piñeres Jallie &lt;Julia.Gutierrez@icbf.gov.co&gt;; Andrea Leon Lopez &lt;Andrea.Leon@icbf.gov.co&gt;; Luisa Fernanda Velez Lopez &lt;LuisaF.Velez@icbf.gov.co&gt;; Ximena Ramirez Ayala &lt;Ximena.Ramirez@icbf.gov.co&gt;; Ana Lisette Agudelo Ballesteros &lt;Ana.Agudelo@icbf.gov.co&gt;; Ana Milena Bustos Sanchez &lt;Ana.Bustos@icbf.gov.co&gt;; Andres Felipe Rodriguez Plazas &lt;Andres.Rodriguez@icbf.gov.co&gt;; Andres Fernando Muñoz Salazar &lt;Andres.MunozS@icbf.gov.co&gt;; Diana Carolina Siachoque Salamanca &lt;Diana.Siachoque@icbf.gov.co&gt;; Diana Lorena Mejia Garzon &lt;DianaL.Mejia@icbf.gov.co&gt;; Felipe Andres Pedreros Diaz &lt;Felipe.Pedreros@icbf.gov.co&gt;; Heyzel Margarita Melo Burchardt &lt;Heyzel.Burchardt@icbf.gov.co&gt;; Ivonne Stephanie Suarez Garcia &lt;Ivonne.Suarez@icbf.gov.co&gt;; Javier Eduardo Quimbay Mena &lt;Javier.Quimbay@icbf.gov.co&gt;; Jhonathan Bernardo Molina Rodriguez &lt;Jhonathan.Molina@icbf.gov.co&gt;; Johanna Fernanda Villareal Guzman &lt;Johanna.Villareal@icbf.gov.co&gt;; Juan Carlos Arias Alvarado &lt;JuanC.Arias@icbf.gov.co&gt;; Laura Mora Cifuentes &lt;Laura.MoraC@icbf.gov.co&gt;; Lida Margarita Monroy Avellaneda &lt;lida.monroy@icbf.gov.co&gt;; Lined Yurani Rey Herrera &lt;Lined.Rey@icbf.gov.co&gt;; Luis Felipe Garcia Forero &lt;Luis.GarciaF@icbf.gov.co&gt;; Maria Catalina Diaz &lt;MariaCa.Diaz@icbf.gov.co&gt;; Monica Alejandra Torres Rey &lt;MonicaA.Torres@icbf.gov.co&gt;; Neyffe Patricia Gamboa Ovalle &lt;Neyffe.Gamboa@icbf.gov.co&gt;; Oscar Javier Bernal Parra &lt;Oscar.Bernal@icbf.gov.co&gt;; Willy Villalba Castillo &lt;Willy.Villalba@icbf.gov.co&gt;; Yenny Johana Lis Arevalo <a href="mailto:Yenny.Lis@icbf.gov.co">Yenny.Lis@icbf.gov.co</a>; Giovanna Bazzani Afanador <a href="mailto:Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co">Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co</a>; Paula Estefania Castañeda Infante &lt;Paula.Castanedal@icbf.gov.co&gt;</p> <p>Asistentes Regional Luis Eduardo Cespedes De los Rios &lt;Luis.CespedesD@icbf.gov.co&gt;; Luis Fernando Motato Rojas &lt;Luis.Motato@icbf.gov.co&gt; Carmenza Liliana Portillo Gomez &lt;Carmenza.Portillo@icbf.gov.co&gt; Nayiby Giraldo Ramirez &lt;Nayiby.Giraldo@icbf.gov.co&gt;; Jhon Jairo Cardona Ocampo &lt;Jhon.Cardona@icbf.gov.co&gt; Yenny Grisela Rincon Serna &lt;Yenny.Rincon@icbf.gov.co&gt; Soledad Castellanos Orjuela &lt;Soledad.Castellanos@icbf.gov.co&gt; Margareth Ortiz Rubio &lt;Margareth.Ortiz@icbf.gov.co&gt; Gloria Constanza Zambrano Botia &lt;Gloria.Zambrano@icbf.gov.co&gt; Joaquin Mendieta Silguero &lt;Joaquin.Mendieta@icbf.gov.co&gt; Nubia Esperanza Urquijo Ayala &lt;Nubia.Urquijo@icbf.gov.co&gt; Yaneth Alexandra Floriano Huertas &lt;Yaneth.Floriano@icbf.gov.co&gt; Gloria Constanza Zambrano Botia &lt;Gloria.Zambrano@icbf.gov.co&gt; Jhony Enrique Buelvas Vergara &lt;Jhony.Buelvas@icbf.gov.co&gt; Ricardo Antonio Pinedo Atencia &lt;Ricardo.Pinedo@icbf.gov.co&gt; Reinaldo Benitez Alvarez &lt;Reinaldo.Benitez@icbf.gov.co&gt; Gina Mercedes Arrieta Vergara &lt;Gina.Arrieta@icbf.gov.co&gt; Lorena Patricia Aranda Ortiz &lt;Lorena.Aranda@icbf.gov.co&gt; Carlos Andres Cardona Arias &lt;Carlos.Cardona@icbf.gov.co&gt; Martha Eugenia Solano Hurtado &lt;Martha.Solano@icbf.gov.co&gt; Martha Eugenia Solano Hurtado &lt;Martha.Solano@icbf.gov.co&gt; Urbano Herrera Sarmiento &lt;Urbano.Herrera@icbf.gov.co&gt; Lilian Amparo Contreras Carvajalino &lt;Lilian.Contreras@icbf.gov.co&gt; Luz Marina Villamizar Basto &lt;Luz.Villamizar@icbf.gov.co&gt; Sandra Viviana Contreras Leal &lt;Sandra.ContrerasL@icbf.gov.co&gt; Francisco Antonio Leon Suarez &lt;Francisco.Leon@icbf.gov.co&gt;</p>

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<p>Carol Milena Burbano Enriquez &lt;Carol.Burbano@icbf.gov.co&gt;; Adelina Jimenez Lopez &lt;Adelina.Jimenez@icbf.gov.co&gt;; Liliana Patricia Ortega Acosta &lt;Liliana.Ortega@icbf.gov.co&gt;; Wilson Camilo Delgado Trujillo &lt;Wilson.Delgado@icbf.gov.co&gt;; Claudia Patricia Serna Gallego &lt;Claudia.Serna@icbf.gov.co&gt;; Olga Ines Botero Duque Jorge Eduardo Saldarriaga Perez &lt;Jorge.Saldarriaga@icbf.gov.co&gt;; Felipe Bedoya Vargas &lt;Felipe.Bedoya@icbf.gov.co&gt;; Leonardo Andres Chaves Robayo &lt;Leonardo.Chaves@icbf.gov.co&gt;; Luis Enrique Leguizamon Cardozo &lt;Enrique.Leguizamon@icbf.gov.co&gt;; Yenni Linares Beltran &lt;YENNI.LINARES@icbf.gov.co&gt;; Gerardo Antonio Castañeda Erazo &lt;Gerardo.Castaneda@icbf.gov.co&gt;; Francy Milena Hurtado Rosas &lt;Francy.Hurtado@icbf.gov.co&gt;; Martha Patricia Torres Pinzon &lt;Martha.TorresP@icbf.gov.co&gt;; Dalia Astrith Arias Lozano &lt;Dalia.Arias@icbf.gov.co&gt;; Niyoli Hernandez Caceres &lt;Niyoli.Hernandez@icbf.gov.co&gt;; Nathalia Rivera Villamizar &lt;Nathalia.Rivera@icbf.gov.co&gt;; Diana Liceth Alfaro Bohorquez &lt;Diana.Alfaro@icbf.gov.co&gt;;</p>
	08:30	11:00	<p>Direccionamiento Estratégico (MT) 9001: 4.1, 4.2, 5.2, 6.2, 9.1, 9.3,10 45001: 4.1, 4.2, 5.2, 6.2, 9.1, 9.3,10 14001: 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6.2.1, 9.1, 9.3, 10 27001: 4.1, 4.2, 5.2, 6.2, 9.1, 9.3,10</p>	RM YV MB SS	<p>Amanda Castellanos Mendoza; Samuel Zambrano Canizales; Mateo Orozco Jimenez; Yaneth Sarmiento Forero; Blanca Stella Rivera Rodriguez; Nestor Fernando Zuluaga Giraldo; Lady Liliana Nino Mora &lt;Lady.Nino@icbf.gov.co&gt;; Milton Yesid Rey Cubillos &lt;Mif.gov.co&gt;; Oscar Andres Camacho Viancha &lt;Oscar.Camacho@icbf.gov.co&gt;; Maria Fernanda Heron Cadavid &lt;maria.heron@icbf.gov.co&gt;; Liliana Pulido Villamil &lt;Liliana.Pulido@icbf.gov.co&gt;; Alvaro Andres Rueda Zapata &lt;Alvaro.Rueda@icbf.gov.co&gt;; Wilson Arley Quimbayo Ospina &lt;Wilson.Quimbayo@icbf.gov.co&gt;; Yeimy Katherine Munevar; Angie Carranza; Javier Andres Rubio Saenz &lt;Javier.Rubio@icbf.gov.co&gt;; Katherine Forero Mendez &lt;Katherine.Forero@icbf.gov.co&gt;; Paola Franco Vargas &lt;Paola.Franco@icbf.gov.co&gt;; Luz Helena Mejia Zuluaga &lt;Luz.Mejia@icbf.gov.co&gt;; Willy Villalba Castillo &lt;Willy.Villalba@icbf.gov.co&gt;; Jefferson Faruk Campos Ramirez &lt;Jefferson.Campos@icbf.gov.co&gt;; Astrid Vanesa Castro Cortes &lt;Astrid.CastroC@icbf.gov.co&gt;; Guillermo Enrique Gaines Ospina &lt;Guillermo.Gaines@icbf.gov.co&gt;; Eduardo.ospina@icbf.gov.co, Luis.garciaF@icbf.gov.co</p>
	11:00	13:00	<p>Relación con el Ciudadano (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.2.3, 9.1, 10 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1</p>	RM YV	<p>Patricia Ochoa Restrepo &lt;Patricia.Ochoa@icbf.gov.co&gt;; Edna Nino Vargas &lt;Edna.Nino@icbf.gov.co&gt;; Oscar Javier Bernal Parra &lt;Oscar.Bernal@icbf.gov.co&gt;; Jairo.correa@icbf.gov.co, Astrid.castroc@icbf.gov.co, Guillermo.gaines@icbf.gov.co, alix.morenoc@icbf.gov.co, Jefferson.campos@icbf.gov.co, Eduard.opsina@icbf.gov.co</p>
	11:00	13:00	<p>Servicios Administrativos – Ambiental (MT) 14001: 6.1.3, 9.1.2</p>	MB	<p>Yeimy Katherine Munevar Gelacio &lt;Yeimy.Munevar@icbf.gov.co&gt;; Ana Lisette Agudelo Ballesteros &lt;Ana.Agudelo@icbf.gov.co&gt;; Milton Yesid Rey Cubillos &lt;Milton.Rey@icbf.gov.co&gt;; Luz Helena Mejia Zuluaga &lt;Luz.Mejia@icbf.gov.co&gt;; Oscar Andres Camacho Viancha &lt;Oscar.Camacho@icbf.gov.co&gt;; Angie Marjorie Carranza Ibagon &lt;Angie.Carranza@icbf.gov.co&gt;</p>
	11:00	13:00	<p>Gestión Talento Humano – SST (MT) 45001: 6.1.3, 9.1.2</p>	SS	<p>John Fernando Guzman Uparela &lt;John.Guzman@icbf.gov.co&gt;; Karolina Mejia Acosta &lt;Karolina.Mejia@icbf.gov.co&gt;; Paula Estefania Castañeda Infante &lt;Paula.Castaneda@icbf.gov.co&gt;; Neyffe Patricia Gamboa Ovalle &lt;Neyffe.Gamboa@icbf.gov.co&gt;; Lady Liliana Nino Mora &lt;Lady.Nino@icbf.gov.co&gt;; Johanna Fernanda Villareal Guzman &lt;Johanna.Villareal@icbf.gov.co&gt;; Maria Fernanda Heron Cadavid &lt;maria.heron@icbf.gov.co&gt;</p>
	13:00	14:30	Receso		
	14:30	17:00	<p>Adquisición de Bienes y Servicios (MT) (Revisión de servicios prestados externamente) 9001: 8.4 14001: 8.1 45001: 8.1.4</p>	MB SS	<p>Gustavo Mauricio Martinez Perdomo &lt;Gustavo.Martinez@icbf.gov.co&gt;; Yaneth Sarmiento Forero &lt;Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co&gt;; Lady Liliana Nino Mora &lt;Lady.Nino@icbf.gov.co&gt;; Milton Yesid Rey Cubillos &lt;Milton.Rey@icbf.gov.co&gt;; Oscar Andres Camacho Viancha &lt;Oscar.Camacho@icbf.gov.co&gt;; Maria Fernanda Heron Cadavid &lt;maria.heron@icbf.gov.co&gt;; Yeimy Katherine Munevar Gelacio &lt;Yeimy.Munevar@icbf.gov.co&gt;; Angie Marjorie Carranza Ibagon &lt;Angie.Carranza@icbf.gov.co&gt;; Paola Franco Vargas &lt;Paola.Franco@icbf.gov.co&gt;; Jefferson Faruk Campos Ramirez &lt;Jefferson.Campos@icbf.gov.co&gt;; Astrid Vanesa Castro Cortes &lt;Astrid.CastroC@icbf.gov.co&gt;; Guillermo Enrique Gaines Ospina &lt;Guillermo.Gaines@icbf.gov.co&gt;; Gonzalo Eduardo Carreno Padilla &lt;Gonzalo.Carreno@icbf.gov.co&gt;; Santiago Molina Alvarez &lt;Santiago.Molina@icbf.gov.co&gt;; Helen Ortiz Carvajal &lt;Helen.Ortiz@icbf.gov.co&gt;; Ana Milena Bustos Sanchez &lt;Ana.Bustos@icbf.gov.co&gt;; Juan Carlos Arias Alvarado &lt;JuanC.Arias@icbf.gov.co&gt;; Jorge Alvarez Viviescas &lt;Jorge.Alvarez@icbf.gov.co&gt;; Diana Carolina Siachoque Salamanca &lt;Diana.Siachoque@icbf.gov.co&gt;</p>





### INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	14:30	17:00	Servicios Administrativos (MT) 9001: 8.4 27001: A15	RM YV	Yeimy Katherine Munevar Gelacio <Yeimy.Munevar@icbf.gov.co>; Ana Lisette Agudelo Ballesteros <Ana.Agudelo@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; Angie Marjorie Carranza Ibagon <Angie.Carranza@icbf.gov.co>; Astrid.castroc@icbf.gov.co y Jefferson.campos@icbf.gov.co
	17:00	17:30	Balance diario	MB YV SS JG DR ACH JD DR	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
08-06-2021 Casanare	08:30	12:00	Promoción y prevención – Primera Infancia (Regional)(MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	ACH	Yenny Grisela Rincon Serna <Yenny.Rincon@icbf.gov.co> Soledad Castellanos Orjuela <Soledad.Castellanos@icbf.gov.co> Margaret Ortiz Rubio <Margareth.Ortiz@icbf.gov.co> Gloria Constanza Zambrano Botia <Gloria.Zambrano@icbf.gov.co> Andres Felipe Rodriguez Plazas <Andres.Rodriguez@icbf.gov.co>; Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	17:00	Promoción y prevención – Primera Infancia (Centro Zonal y unidad) (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	ACH	
	17:00	17:30	Balance diario	ACH	
08-06-2021 Risaralda	08:30	09:30	Recorrido por la sede 14001: 8.1, 8.2	JO	Claudia Patricia Serna Gallego <Claudia.Serna@icbf.gov.co> Olga Ines Botero Duque <Olga.Botero@icbf.gov.co> Jorge Eduardo Saldarriaga Perez <Jorge.Saldarriaga@icbf.gov.co> Felipe Bedoya Vargas <Felipe.Bedoya@icbf.gov.co> Yeimy Katherine Munevar Gelacio <Yeimy.Munevar@icbf.gov.co> Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; Angie Marjorie Carranza Ibagon <Angie.Carranza@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>
	09:30	12:00	Servicios Administrativos – SGA (MT) 14001: 4.1, 4.2, 6.1, 8.1, 9.1	JO	
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	15:00	Comunicaciones (MT) ISO 14001: 7.4	JO	
	15:00	17:00	Adquisición de bienes y servicios (MT) Revisión de servicios prestados externamente) 14001: 8.1	JO	
	17:00	17:30	Balance de Auditoría	JO	
08-06-2021 Dirección General	08:30	10:30	Diseño y Desarrollo de las aplicaciones (MT) (Diseño y desarrollo Seguridad de servicios de las aplicaciones en redes públicas Criptografía) 27001: A.10, A.14	JG	Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Alix Lorena Moreno Cordoba <Alix.MorenoC@icbf.gov.co>; Jairo Correa Mojica <Jairo.Correa@icbf.gov.co>; Rosa.perez@icbf.gov.co, Guillermo.gaines@icbf.gov.co, Juan.ortega@icbf.gov.co, lina.bohorquez@icbf.gov.co, Eduardo.ospina@icbf.gov.co
	10:30	12:00	Gestión de Activos, inventario y devoluciones. Clasificación de la información (MT) 27001: A.8	JG	Marlon.perez@icbf.gov.co; John.isaza@icbf.gov.co, Julieth.gutierrez@icbf.gov.co



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	17:00	Análisis de continuidad de negocio (MT) 27001: A.17	JG	
	17:00	17:30	Balance	JG	
08-06-2021 Dirección General	08:00	10:00	Seguridad Física (MT) (Áreas Seguras) (Sede principal Verificación del centro de monitoreo. Verificación datacenter principal Revisión de los diseños de seguridad y verificación de las grabaciones de diversos sitios) 27001: A.11.1	DR	Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Alix Lorena Moreno Cordoba <Alix.MorenoC@icbf.gov.co>; Jairo Correa Mojica <a href="mailto:Jairo.Correa@icbf.gov.co">Jairo.Correa@icbf.gov.co</a> ; a <a href="mailto:Eduardo.calderon@icbf.gov.co">Eduardo.calderon@icbf.gov.co</a> , <a href="mailto:Manuel.SierraL@icbf.gov.co">Manuel.SierraL@icbf.gov.co</a> , <a href="mailto:Liuvis.munoz@icbf.gov.co">Liuvis.munoz@icbf.gov.co</a> ; <a href="mailto:diana.cantor@icbf.gov.co">diana.cantor@icbf.gov.co</a>
	10:00	12:00	Seguridad de los Equipos  Mantenimiento Físico de infraestructura y equipos (MT) (Verificación de programa y registros de Mantenimiento físico infraestructura y equipos electrotécnicos (Planta eléctrica, UPS, aires acondicionados) sede central, sede 57 y los registros pertinentes de las regionales) 27001: A.11.1.2	DR	
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	15:00	Grupo de Seguridad de la Información Gestión de vulnerabilidades técnicas (MT) 27001: A.12.6.1	DR	
	15:00	17:00	Grupo de Seguridad de la Información Análisis de incidentes de seguridad (MT) 27001: A.16	DR	
	17:00	17:30	Balance	DR	
<b>SEGUNDO DIA</b>					
09-06-2021 Dirección General	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	RM YV MB SS	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>



### INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
	08:00	10:00	Gestión del Talento Humano (perfiles y plan capacitación simultáneamente- dos salas) (MT) 9001/14001/45001: 5.1, 5.3, 7.2, 7.3 27001: 7, A.7	RM YV MB SS	John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Karolina Mejia Acosta <Karolina.Mejia@icbf.gov.co>; Paula Estefania Castañeda Infante <Paula.Castanedal@icbf.gov.co>; Neyffe Patricia Gamboa Ovalle <Neyffe.Gamboa@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Johanna Fernanda Villareal Guzman <Johanna.Villareal@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; <a href="mailto:Eduardo.ospina@icbf.gov.co">Eduardo.ospina@icbf.gov.co</a>
	10:00	12:00	Mejora e Innovación (MT) 9001: 6.1.3, 10 27001:10 (a partir de las 15:00)	RM YV	
	10:00	12:00	Ambiental y SST (MT) 14001: 8.2 45001: 8.2	MB SS	Yeimy Katherine Munevar Gelacio <Yeimy.Munevar@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; Angie Marjorie Carranza Ibagón <Angie.Carranza@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Karolina Mejia Acosta <Karolina.Mejia@icbf.gov.co>; Paula Estefania Castañeda Infante <Paula.Castanedal@icbf.gov.co>; Neyffe Patricia Gamboa Ovalle <Neyffe.Gamboa@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Johanna Fernanda Villareal Guzman <Johanna.Villareal@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	15:30	Evaluación independiente (MT) 14001: 9.2 45001: 9.2	MB SS	Subdireccion de Mejoramiento <SubdirecciondeMejoramiento@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; Yeimy Katherine Munevar Gelacio <Yeimy.Munevar@icbf.gov.co>; Angie Marjorie Carranza Ibagón <Angie.Carranza@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; <a href="mailto:Luis.garciaF@icbf.gov.co">Luis.garciaF@icbf.gov.co</a>
	13:30	15:30	Promoción y prevención (Adolescencia y Juventud) (MT) 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	RM YV	Luisa Fernanda Velez Lopez <LuisaF.Velez@icbf.gov.co>; Maria Catalina Diaz <MariaCa.Diaz@icbf.gov.co>; Mariluz Quintero Castro <Mariluz.Quintero@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; <a href="mailto:alix.morenoc@icbf.gov.co">alix.morenoc@icbf.gov.co</a>
	15:30	17:00	Evaluación independiente (MT) 9001: 9.2 27001: 9.2	RM YV	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
	13:30	17:00	Mejora e Innovación (MT) 14001: 8.1, 10 45001: 8.1.3, 10	MB SS	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co> <a href="mailto:Luis.garciaF@icbf.gov.co">Luis.garciaF@icbf.gov.co</a>
	17:00	17:30	Balance	YV SS RM MB	
09-06-2021 Guaviare	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	ACH, JG	Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Diana Liceth Alfaro Bohorquez <Diana.Alfaro@icbf.gov.co>; Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>
	08:00	09:00	Recorrido por la sede (MT) 9001: 7.1.4 27001: A.11	ACH, JG	
	09:00	12:00	Promoción y prevención – Primera Infancia (Regional) (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	ACH, JG	Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Yeimy Katerine Munevar Gelacio; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Joaquin Mendieta Silguero <Joaquin.Mendieta@icbf.gov.co>; Nubia Esperanza Urquijo Ayala <Nubia.Urquijo@icbf.gov.co>; Yaneth Alexandra Floriano Huertas <Yaneth.Floriano@icbf.gov.co>; Diana Liceth Alfaro Bohorquez <Diana.Alfaro@icbf.gov.co>; Alix Morenoc <alix.morenoc@icbf.gov.co>; Yurgen Salazar <Yurgen.salazar@icbf.gov.co>; Eduardo Ospina <Eduardo.ospina@icbf.gov.co>; Guillermo Gaines <Guillermo.gaines@icbf.gov.co>; Jairo Correa <Jairo.correa@icbf.gov.co>
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	17:00	Promoción y prevención – Primera Infancia (Centro Zonal y unidad) (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	ACH	
	13:30	15:00	Gestión de Tecnología (MT) 27001: A.9, A.11, A.12, A.13.	JG	Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Luis Felipe Garcia Forero <Luis.GarciaF@icbf.gov.co>; Jairo Correa Mojica <Jairo.Correa@icbf.gov.co>; Alix Lorena Moreno Cordoba <Alix.MorenoC@icbf.gov.co>; Rosa Angelina Perez Sierra <Rosa.Perez@icbf.gov.co>; Manuel Humberto Sierra Lopez <Manuel.SierraL@icbf.gov.co>; Alix Morenoc <alix.morenoc@icbf.gov.co>; Yurgen Salazar <Yurgen.salazar@icbf.gov.co>; Eduardo Ospina <Eduardo.ospina@icbf.gov.co>; Guillermo Gaines <Guillermo.gaines@icbf.gov.co>; Jairo Correa <Jairo.correa@icbf.gov.co>
	15:00	17:00	Relación con el ciudadano (MT) 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	JG	Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Alix Morenoc <alix.morenoc@icbf.gov.co>; Yurgen Salazar <Yurgen.salazar@icbf.gov.co>; Eduardo Ospina <Eduardo.ospina@icbf.gov.co>; Guillermo Gaines <Guillermo.gaines@icbf.gov.co>; Jairo Correa <Jairo.correa@icbf.gov.co>
	17:00	17:30	Balance	ACH, JG	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
09-06-2021 Dirección General	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	JD, DR	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
	08:00	10:30	Inspección, Vigilancia y Control (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	JD, DR	Rocio Gomez - Jefe OAC; Sonia Alexandra Pulido Muñoz ; Claudia Beatriz Ramirez Arenas; Yeni Lili Diaz Osorio ; Andrey Fernando Lozano Quintanilla; Diana Carolina Vasquez Parra ; Laura Mora Cifuentes; Oscar Eduardo Jimenez Bedoya ; Claudia Paola Andrade ; Jairo Correa Mojica ; Antony Sair Burgos; Paola Franco Vargas Paola.Franco@icbf.gov.co; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Yaneth Sarmiento Forero Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>
	10:30	12:00	Monitoreo y Seguimiento a la Gestión (MT) 9001/27001: 6.2, 9.1, 10	JD, DR	Nestor Fernando Zuluaga Giraldo <Nestor.Zuluaga@icbf.gov.co>; Amanda Castellanos Mendoza <Amanda.Castellanos@icbf.gov.co>; Willy Villalba Castillo <Willy.Villalba@icbf.gov.co>; Subdireccion de Evaluacion <SubdirecciondeEvaluacion@icbf.gov.co>; Rocio Gomez <Rocio.Gomez@icbf.gov.co>; Viviana Valderrama Duque <Viviana.Valderrama@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	17:00	Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	JD, DR	Ingrid Lorena Alvarez Prada <Ingrid.Alvarez@icbf.gov.co>; Andres Felipe Ocampo Lopez <Andres.Ocampo@icbf.gov.co>; Julia Elena Gutierrez de Piñeres Jallie <Julia.Gutierrez@icbf.gov.co>; Andres Felipe Rodriguez Plazas <Andres.Rodriguez@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Monica Alejandra Torres Rey <MonicaA.Torres@icbf.gov.co>
	17:00	17:30	Balance	JD, DR	
09-06-2021 Norte de Santander	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	JO	
	08:00	09:00	Recorrido por la sede (MT) 14001:8.1, 8.2	JO	
	09:00	12:00	Planeación del SGA (MT) 14001: 4.1, 4.2, 6.1, 7.4, 8.1, 9.1	JO	
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	15:00	Comunicaciones (MT) 14001: 7.4, 9.1	JO	
	15:00	17:00	Adquisición de bienes y servicios Revisión de servicios prestados externamente) (MT) 14001: 8.1	JO	
	17:00	17:30	Balance de Auditoría	JO	
<b>TERCER DIA</b>					
10-06-2021 Dirección general	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	MB	Yeimy Katherine Munevar Gelacio <Yeimy.Munevar@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; Angie Marjorie Carranza Ibagon Angie.Carranza@icbf.gov.co; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>
	08:00	12:00	Servicios Administrativos – Ambiental 14001: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 6.2.2, 7.4.3, 8.1, 9.1	MB	Yeimy Katherine Munevar Gelacio <Yeimy.Munevar@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; Angie Marjorie Carranza Ibagon Angie.Carranza@icbf.gov.co; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>



### INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	17:00	Preparación informe	MB	Yeimy Katherine Munevar Gelacio <Yeimy.Munevar@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; Angie Marjorie Carranza Ibagon <Angie.Carranza@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>;
	17:00	17:30	Balance equipo auditor	MB	Yeimy Katherine Munevar Gelacio <Yeimy.Munevar@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; Angie Marjorie Carranza Ibagon <Angie.Carranza@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>;
10-06-2021 Santander	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	ACH	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Jorge Alvarez Viviescas <Jorge.Alvarez@icbf.gov.co>; Mariluz Quintero Castro <Mariluz.Quintero@icbf.gov.co>; Nathalia Rivera Villamizar <Nathalia.Rivera@icbf.gov.co>
	08:00	12:00	Promoción y prevención – Primera Infancia (Regional) (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	ACH	
	12:00	13:30	Receso		Martha Patricia Torres Pinzon <Martha.TorresP@icbf.gov.co>; Dalia Astrith Arias Lozano <Dalia.Arias@icbf.gov.co>; Niyoli Hernandez Caceres <Niyoli.Hernandez@icbf.gov.co>; Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Jorge Alvarez Viviescas <Jorge.Alvarez@icbf.gov.co>; Mariluz Quintero Castro <Mariluz.Quintero@icbf.gov.co>; Nathalia Rivera Villamizar <Nathalia.Rivera@icbf.gov.co>
	13:30	16:00	Promoción y prevención – Primera Infancia (Centro Zonal y unidad) (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	ACH	
	16:00	17:00	Preparación Informe	ACH	
	17:00	17:30	Balance diario	ACH	
10-06-2021 Dirección General	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	JD, DR	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
	08:00	11:00	Promoción y Prevención (Primera Infancia) (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	JD, DR	Claudia Alejandra Gelvez Ramirez <Claudia.Gelvez@icbf.gov.co>; Ivonne Stephanie Suarez Garcia <Ivonne.Suarez@icbf.gov.co>; Mariluz Quintero Castro <Mariluz.Quintero@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>
	11:00	11:30	Preparación Informe	JD, DR	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
	11:30	12:00	Balance diario	JD, DR	
10-06-2021 Cundinamarca	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	SS	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Gerardo Antonio Castañeda Erazo <Gerardo.Castaneda@icbf.gov.co>; Francy Milena Hurtado Rosas <Francy.Hurtado@icbf.gov.co>
	08:00	09:00	Recorrido por las instalaciones (regional) (MT) 45001:8.2 9001: (Recorrido en unidad protección Cota – congregación de religiosos terciarios Capuchinos)	SS RM	Leonardo Andres Chaves Robayo <Leonardo.Chaves@icbf.gov.co>; Luis Enrique Leguizamon Cardozo <Enrique.Leguizamon@icbf.gov.co>; Yenni Linares Beltran <YENNI.LINARES@icbf.gov.co>; Gerardo Antonio Castañeda Erazo <Gerardo.Castaneda@icbf.gov.co>; Francy Milena Hurtado Rosas <Francy.Hurtado@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>
	09:00	12:00	Gestión del Talento Humano – SST (MT) 45001:5.4, 6.1, 6.2, 8.1, 9.1, 10	SS	
	09:00	12:00	Promoción y Prevención (Primera Infancia) (Centro zonal Zipaquirá) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	RM	
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	17:00	Regional y unidad (Unidad de servicios construyendo sueños – Tabio) (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	RM	
	17:00	17:30	Balance	RM MB SS	
10-06-2021 Meta	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	YV	Lorena Patricia Aranda Ortiz <Lorena.Aranda@icbf.gov.co>; Carlos Andres Cardona Arias <Carlos.Cardona@icbf.gov.co>; Martha Eugenia Solano Hurtado <Martha.Solano@icbf.gov.co>; Martha Eugenia Solano Hurtado <Martha.Solano@icbf.gov.co>; Urbano Herrera Sarmiento <Urbano.Herrera@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; alix.morenoc@icbf.gov.co, Eduardo.ospina@icbf.gov.co, Guillermo.gaines@icbf.gov.co, Jairo.correa@icbf.gov.co, francisco.gereda@icbf.gov.co
	08:00	10:00	Gestión de Tecnología (MT) 27001: A.9, A.11, A.12, A.13	YV	
	10:00	12:00	Promoción y Prevención (Primera Infancia) (MT) 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	YV	
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	14:30	Recorrido por las instalaciones (MT) 45001:8.1, 8.2 27001: A.11	SS, YV	
	14:30	17:00	Gestión del Talento Humano – SST (MT) 45001:5.4, 6.1, 6.2, 8.1, 9.1, 10 27001: 7, A.7 (Sala por separado TH)	SS, YV	
	17:00	17:30	Balance diario	SS, YV	
10-06-2021 Norte Santander	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	JG	Lilian Amparo Contreras Carvajalino <Lilian.Contreras@icbf.gov.co>; Luz Marina Villamizar Basto <Luz.Villamizar@icbf.gov.co>; Sandra Viviana Contreras Leal <Sandra.ContrerasL@icbf.gov.co>; Francisco Antonio Leon Suarez <Francisco.Leon@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; alix.morenoc@icbf.gov.co, Eduardo.ospina@icbf.gov.co, Guillermo.gaines@icbf.gov.co, Jairo.correa@icbf.gov.co, francisco.gereda@icbf.gov.co
	08:00	10:00	Recorrido por las instalaciones (MT) 27001: A.11	JG	
	10:00	12:00	Gestión de Tecnología (MT) 27001: A.9, A.11, A.12, A.13.	JG	
	12:00	13:30	Receso	JG	
	13:30	15:00	Promoción y Prevención (Primera Infancia) (MT) 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	JG	



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	15:00	17:00	Gestión del Talento Humano 27001: 7, A.7	JG	
	17:00	17:30	Balance diario	JG	
<b>CUARTO DIA</b>					
11-06-2021 Putumayo	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	JG	Carol Milena Burbano Enriquez <Carol.Burbano@icbf.gov.co>; Adelina Jimenez Lopez <Adelina.Jimenez@icbf.gov.co>; Liliانا Patricia Ortega Acosta <Liliana.Ortega@icbf.gov.co>; Wilson Camilo Delgado Trujillo <Wilson.Delgado@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; <a href="mailto:alix.morenoc@icbf.gov.co">alix.morenoc@icbf.gov.co</a> , <a href="mailto:Eduardo.ospina@icbf.gov.co">Eduardo.ospina@icbf.gov.co</a> , <a href="mailto:Guillermo.gaines@icbf.gov.co">Guillermo.gaines@icbf.gov.co</a> , <a href="mailto:Jairo.correa@icbf.gov.co">Jairo.correa@icbf.gov.co</a>
	08:00	10:00	Recorrido por las instalaciones (MT) 27001: A.11	JG	
	10:00	12:00	Gestión de Tecnología (MT) A.9, A.11, A.12, A.13.	JG	
	12:00	13:30	Receso	JG	
	13:30	15:00	Promoción y Prevención (Primera Infancia) (MT) 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	JG	
	15:00	17:00	Preparación de informe	JG	
	17:00	17:30	Balance diario	JG	
11-06-2021 Dirección general	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	RM YV SS	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
	08:00	11:00	Protección (Adopciones) (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	RM YV	andro Pelaez Director Protección Andrea Leon Lopez - Subdirecta de Adopciones Andrea Nathalia Romero - Subdirectora de Restablecimiento de Derechos Lina Patricia Rodriguez - Coordinadora de Autoridades Administrativas Alejandro Caceres - Subdirector Responsabilidad Penal Dianne Stephanie Tawse Smit: Contratista - Dirección de Protección Maria Alejandra Caicedo - Contratista - Dirección de Protección Luis Francisco Pachon - Contratista - Dirección de Protección Roger Ramirez - Contratista Dirección de Protección Diana Lorena Mejia - Contratista Dirección de Protección Angélica Franco - Contratista Dirección de Protección Angélica Sanabria - Cont ratista Dirección de Protección Gabriela Rosa Vera - Profesional Especializado - Subdirección Responsabilidad Penal Alex Perez - Contratista - Subdirección Responsabilidad Penal Doris Magalia Ramos - Contratista- Subdirección Responsabilidad Penal Karen Martinez - Contratista - Subdirección Responsabilidad Penal Yaqueline Villegas - Contratistas - Subdirección Responsabilidad Penal Isabel Cristina Zuluaga - Contratista - Subdirección Responsabilidad Penal Wilson Daney Moreno Fonseca - Auxiliar Administrativo carrera- Coordinación Autoridades Administrativas Claudia Marcela Pinzón- Subdirección de Adopciones Edwin Alejandro Ruiz Aguilera - Subdirección de Adopciones Sandra Collazos - Profesional especializado - Sudirección Restablecimiento de Derechos Sandra Camacho - Contratista - Subdirección Restablecimiento de Derechos Nidyan Puentes - Contratista - Subdirección Restablecimiento de Derechos Beatriz Bohorquez - Contratista - Sudirección Restablecimiento de Derechos Vivian Villate - Contratista - Subdirección Restablecimiento de Derechos





## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Martha Trujillo - Contratista - Subdirección Restablecimiento de Derechos Leidy Villate - Contratista - Subdirección Restablecimiento de Derechos Vanessa Sierra - Contratista - Subdirección Restablecimiento de Derechos Maria Helena Galvis - Subdirección Restablecimiento de Derechos Laura Constanza Rojas Pinilla <Laura.RojasP@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>;
	11:00	13:00	Promoción y prevención (Familia) (MT) 9001: 4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10 27001: A.6.2.2, 8.1, A.8.2.3, A.8.3.1 A.9, A.12.1	RM YV	Juan Pablo Angulo Salazar <Juan.Angulo@icbf.gov.co>; Felipe Andres Pedreros Diaz <Felipe.Pedreros@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Katty De Oro Genes <Katty.DeOro@icbf.gov.co>; Katherine Divana Garcia Montero <Katherine.Garcia@icbf.gov.co>;
	08:00	09:00	Gestión del Talento Humano – COPASST (MT) 45001:5.4	SS	John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Neyffe Patricia Gamboa Ovalle <Neyffe.Gamboa@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Ruth Zolanyi Mora Gutierrez <Ruth.Mora@icbf.gov.co>
	09:00	10:00	Gestión del Talento Humano – Comité de Convivencia Laboral (MT) 45001:5.4	SS	John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Neyffe Patricia Gamboa Ovalle <Neyffe.Gamboa@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Ruth Zolanyi Mora Gutierrez <Ruth.Mora@icbf.gov.co>
	10:00	13:00	Gestión del Talento Humano – SST (MT) 45001:5.4, 6.1, 6.2, 8.1, 9.1, 10 Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	SS	John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Neyffe Patricia Gamboa Ovalle <Neyffe.Gamboa@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Ruth Zolanyi Mora Gutierrez <Ruth.Mora@icbf.gov.co>
	13:00	14:30	Receso		
	14:30	16:00	Preparación informe de auditoría	SS, RM, YV	Auditor líder y equipo auditor
	16:00	16:30	Retroalimentación a los líderes de los SG	SS, RM, YV	Yaneth Sarmiento Forero <Yaneth.Sarmiento@icbf.gov.co>; Mateo Orozco Jimenez <Mateo.Orozco@icbf.gov.co>; Luz Helena Mejia Zuluaga <Luz.Mejia@icbf.gov.co>; Milton Yesid Rey Cubillos <Milton.Rey@icbf.gov.co>; Oscar Andres Camacho Viancha <Oscar.Camacho@icbf.gov.co>; John Fernando Guzman Uparela <John.Guzman@icbf.gov.co>; Lady Liliana Nino Mora <Lady.Nino@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Maria Fernanda Heron Cadavid <maria.heron@icbf.gov.co>; Giovanna Bazzani Afanador <Giovanna.Bazzani@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>
	16:30	17:30	Reunión de cierre	SS, RM, YV	Todas las personas entrevistadas en la auditoría

### QUINTO DIA

15-06-2021 Dirección General	07:45	08:00	Prueba de conexión remota	YV	
	08:00	09:00	Gestión de Tecnología e Información (MT) A.9, A.11, A.12, A.13. Planeación de proceso de Tecnología e Información Gestión de riesgos de seguridad de la información 27001:2013: 6, 8	YV	Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata <Alvaro.Rueda@icbf.gov.co>; Alix Lorena Moreno Cordoba <Alix.MorenoC@icbf.gov.co>; Jairo Correa Mojica <Jairo.Correa@icbf.gov.co>; alix.morenoc@icbf.gov.co, Eduardo.ospina@icbf.gov.co, Guillermo.gaines@icbf.gov.co, Jairo.correa@icbf.gov.co
	09:00	10:00	Control de acceso de usuarios (MT)	YV	



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Directorio activo Altas y bajas de personal, gestión de contraseñas Gestión de derechos de acceso Separación de ambientes 27001: A.9 A.12.6.2		
	10:00	11:30	Monitoreo y Gestión Capacidad/ Gestión de Redes (MT) 27001: A.12.1.3, A.13	YV	
	11:30	12:30	Gestión Antivirus (MT) 27001: A.12.2.1	YV	
	12:30	14:00	Receso	YV	
	14:00	15:00	Backup (MT) 27001: A.12.3.1	YV	
	15:00	16:00	Soporte Técnico (MT) 27001: A.12.4	YV	
	16:00	17:00	Indicadores, monitoreo y seguimiento a las actividades de contratación de tecnología (MT) 27001: 9.1, 10, A.15	YV	
	17:00	17:30	Balance diario	YV	
<b>SEXTO DIA</b>					
	08:00	09:30	Recorrido por las instalaciones (MT) 27001: A.11	YV	
16-06-2021 Caldas	09:30	12:30	Gestión de Tecnología (MT) Verificación de los cuartos de comunicaciones, cuarto de cableados de comunicaciones de los diferentes pisos, condiciones de seguridad física. Interacción con dos personas de procesos misionales (indiferente que atiendan en teletrabajo o presencial) 27001: A.9, A.11, A.12, A.13.	YV	Jefferson Faruk Campos Ramirez <Jefferson.Campos@icbf.gov.co>; Paola Franco Vargas <Paola.Franco@icbf.gov.co>; Astrid Vanesa Castro Cortes <Astrid.CastroC@icbf.gov.co>; Guillermo Enrique Gaines Ospina <Guillermo.Gaines@icbf.gov.co>; Alvaro Andres Rueda Zapata ; Luis Eduardo Cespedes De los Rios <Luis.CespedesD@icbf.gov.co>; Luis Fernando Motato Rojas <Luis.Motato@icbf.gov.co> ; Carmenza Liliana Portillo Gomez <Carmenza.Portillo@icbf.gov.co>; Jhon Jairo Cardona Ocampo <Jhon.Cardona@icbf.gov.co>; <a href="mailto:alix.morenoc@icbf.gov.co">alix.morenoc@icbf.gov.co</a> , <a href="mailto:Eduardo.ospina@icbf.gov.co">Eduardo.ospina@icbf.gov.co</a> , <a href="mailto:Guillermo.gaines@icbf.gov.co">Guillermo.gaines@icbf.gov.co</a> , <a href="mailto:Jairo.correa@icbf.gov.co">Jairo.correa@icbf.gov.co</a>
	12:30	14:00	Receso	YV	
16-06-2021 Dirección General	14:00	15:30	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la Entidad. Elaboración de Informe	YV	
	15:30	16:00	Reunión representante de la dirección	YV	
	16:00	17:00	Reunión de cierre	YV	

**Observaciones:**

Durante toda la auditoría se verificarán los requisitos como: Política; Acciones para abordar riesgos y oportunidades; Comunicación; Información documentada; Seguimiento, medición, análisis y evaluación; Competencia; Toma de conciencia; No conformidad y acción correctiva.

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<p>Se requiere que las personas que recibirán la auditoría por medio remoto puedan acceder a la plataforma TEAMS.</p> <p>Se requiere la coordinación de la logística para el desplazamiento a sedes y/o proyectos.</p>	
<p>Indicar si esta auditoría es certificada por un Organismo de Acreditación.</p> <p>Indicar los nombres de las personas que conforman el equipo evaluador.</p> <p>Nota: el equipo evaluador del ente acreditador puede variar en la asignación de los integrantes según lo defina el acreditador.</p> <p>Dejar la siguiente frase: "La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.</p>	
<p>Diariamente previo al inicio de la auditoría, se realizará verificación de conexión medios tecnológicos.</p> <p>La auditoría por medios remotos se realizará utilizando la plataforma TEAMS.</p> <p>Solo Aplica para auditorías en sitio. Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>	

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-05-21
---	------------

ANEXO 2  
N/A

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante el desarrollo de la presente auditoría se declararon dos (2) No conformidades menores:

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-056-29 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2021-07-15.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		1 de 2		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor  <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s):  NTC-ISO 9001:2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.5.1 c)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.5.1 c)
Requisito(s):				
8.5.1 c)				
<p><b>Descripción de la no conformidad:</b>                      La organización no implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas que incluyan la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.</p>				
<p><b>Evidencia:</b>                      En la unidad hogar infantil mi pequeño mundo de Málaga, al realizar la trazabilidad sobre los controles establecidos por las desviaciones de temperatura registradas para la neveras de lácteos del 1 de junio 2021, se evidencia que Los Kardex de alimentos perecederos se encuentran desactualizados (diligenciados hasta abril 2021) incumpliendo los criterios para el control de las salidas y no siendo posible identificar el cumplimiento de los criterios de aceptación de los productos y servicios; como lo establecen los manuales operativos.</p>				
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Actualizar los Kardex de alimentos perecederos del Hogar Infantil Mi Pequeño Mundo.	Kardex de alimentos perecederos actualizado	30/06/2021		
<p><b>Descripción de la (s) causas (s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre del Hogar Infantil en el mes de Mayo por contagio. (2)</li> <li>• Falta de claridad en las funciones o responsabilidades relacionadas con el registro de información. (3)</li> <li>• Rotación de personal en el Hogar Infantil. (1)</li> <li>• Falta de comunicación y articulación entre las manipuladoras de alimentos y la responsable del componente de salud y nutrición de la UDS. (5)</li> <li>• Falta de organización en el momento de la toma y registro de los datos. (4)</li> <li>• Falta de capacitación y apropiación del personal que debe realizar actividades de recibo y control de proveedores de alimentos, almacenamiento de alimentos, mantenimiento de equipos, establecidos en el manual de Buenas Prácticas de Manufactura, de acuerdo con el Manual Operativo modalidad Institucional. (6)</li> </ul>				
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Brindar Asistencia Técnica al personal de la UDS que debe realizar actividades de recibo y control de proveedores de alimentos, almacenamiento de alimentos, mantenimiento de equipos, establecidos en	Acta de Asistencia Técnica	30/07/2021		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

el manual de Buenas Prácticas de Manufactura, de acuerdo con el Manual Operativo modalidad Institucional; así como en la organización de la toma y registro de datos. (Coordinación CZ Málaga)		
Verificar el cumplimiento del registro de entradas y salidas de alimentos de manera trimestral en la UDS, de acuerdo con el Manual Operativo modalidad Institucional. (Operador y Coordinación CZ Málaga)	Registros de entradas y salidas de alimentos Correos electrónicos Instrumento aplicado IN-10.MO.PP	31/03/2022
Solicitar al operador sensibilización al equipo de trabajo de la UDS en comunicación asertiva. (Coordinación CZ Málaga)	Correos electrónicos	31/08/2021
Verificar la realización de la sensibilización al equipo de trabajo de la UDS en comunicación asertiva. (Coordinación CZ Málaga)	Listado de asistencia Registro fotográfico	29/10/2021

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		2 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	<input type="text" value="Requisito(s):"/>
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	NTC-ISO 9001:2015	<input type="text" value="10.2.1 b)"/>
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización no evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.		
<b>Evidencia:</b> Revisado en Isolución, En la regional Santander para las manifestaciones recurrentes asociadas a quejas y reclamos no se establecen acciones correctivas, en incumplimiento del numeral 3.10 del procedimiento P6.MI v4 Salida No conforme.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
No aplica corrección	N/A	N/A
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de apropiación del procedimiento de Salidas No Conformes. (2)</li> <li>Falta de análisis detallado de las Quejas y Reclamos generados en la regional, que no permite la identificación de causas raíces ni la recurrencia. (4)</li> <li>No es posible generar reportes estadísticos (Unidad de servicio Vs. Operador) desde la regional por medio del aplicativo SIM. (1)</li> <li>Falta de toma de decisiones a nivel regional en el momento de socializar el informe de PQRS. (3)</li> </ul>		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar sensibilizaciones a los colaboradores de la Regional Santander respecto al Procedimiento de Salida No Conforme y las políticas de operación relacionadas con la recurrencia.	Listado de asistencia Presentación Taller lúdico	30/03/2022
Remitir comunicación a la Dirección de Servicios y Atención con copia a la DIT y a la SMO, indicando las dificultades y los elementos que se deben mejorar en el aplicativo SIM, relacionados con PQRS.	Correo electrónico	15/12/2021
Realizar el análisis de las PQR de manera detallada generados en la regional, con el fin de identificar la recurrencia y posibles acciones de mejora y presentarlo en Revisión por Dirección.	Informe de PQR Acta de Revisión por Dirección	30/03/2022
Realizar seguimiento cuatrimestral a las acciones de mejora generadas del análisis de las PQR.	Informe de seguimiento	29/04/2022

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*





## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

<b>CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS</b>		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA    Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Los establecidos en el plan de auditoría que se expone en el anexo 1 del presente informe, están identificados con la sigla <b>(MT)</b> .
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?  En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoria, la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el control operacional fue suficiente?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoria?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

### ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

**Tipo de emergencia:** COVID-19

<b>VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	<b>X</b>	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	<b>X</b>	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	<b>X</b>	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	<b>X</b>	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	<b>X</b>	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar?	<b>X</b>	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej.: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		<b>X</b>
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	<b>X</b>	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	<b>X</b>	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		<b>X</b>
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas?  Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.		<b>X</b>
12	En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



ANEXO 5

N/A

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*