



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
AUDITORÍA REMOTA A HOGARES DE
ATENCIÓN TRANSITORIA Y ESPECIALIZADA
DE LA UNIDAD DE NIÑEZ DE LA SECRETARÍA
DE INCLUSIÓN SOCIAL, FAMILIA Y
DERECHOS HUMANOS DE LA ALCALDÍA DE
MEDELLÍN**

Autor

María Fernanda Hernández León

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería, Departamento Ingeniería Industrial

Medellín, Colombia

2020



METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE AUDITORÍA REMOTA A
HOGARES DE ATENCIÓN TRANSITORIA Y ESPECIALIZADA DE LA UNIDAD DE
NIÑEZ DE LA SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, FAMILIA Y DERECHOS
HUMANOS DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

María Fernanda Hernández León

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniería Industrial

Asesor interno.

Sergio Hermes Sampedro Bermúdez

Ingeniero Industrial

Asesor externo.

Luisa Fernanda Usuga Monsalve

Médico general enlace de Calidad

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería, Departamento Ingeniería Industrial.

Medellín, Colombia

2020.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme vida y salud para cursar con éxito las practicas académicas, por ser fortaleza en momentos de dificultad. Deseo agradecer a mis padres: Javier y Tatiana, por guiarme con sabiduría en esta etapa de mi vida y a mi familia por su amor y apoyo incondicional.

Quiero expresar mi gratitud a los docentes de la Universidad de Antioquia por compartir sus conocimientos a lo largo de la carrera profesional, especialmente al profesor Sergio Sampedro por su acompañamiento en el proceso académico y por mostrarme con su ejemplo que la calidad humana aunque no esté escrita en un papel, es la mejor herramienta de mejoramiento continuo.

Contenido

1. Resumen	4
2. Introducción	4
3. Objetivos	6
3.1. Objetivo general.....	6
3.2. Objetivos específicos	6
4. Marco Teórico	7
5. Metodología	8
5.1. Realizar el diagnóstico de la Unidad de Niñez	8
5.2. Revisión de la bibliografía	9
5.3. Elaborar herramienta para auditar.....	10
5.4. Realizar el programa de auditoría	11
5.5. Realizar auditoría	12
5.6. Retroalimentación del proceso auditoría remota	14
5.7. Mejora del programa de auditoría.....	14
6. Resultados y análisis	15
6.1. Etapa 1.	15
6.2. Etapa 2.	16
7. Recomendaciones.....	18
8. Conclusiones	19
Referencias Bibliográficas.....	20

METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE AUDITORÍA REMOTA A HOGARES DE ATENCIÓN TRANSITORIA Y ESPECIALIZADA DE LA UNIDAD DE NIÑEZ DE LA SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, FAMILIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

1. Resumen

La línea de Gestión de la Información y del Conocimiento, desde el área de calidad de la Unidad de Niñez, realiza auditorías internas con el fin de verificar el cumplimiento misional de las instituciones de atención y de esta forma, seguir garantizando la protección integral de las niñas, niños y adolescentes que hacen parte del programa. Este año debido al confinamiento por el Covid-19, el área de calidad se ha visto obligada a asumir el reto de realizar auditoría de manera remota.

Los resultados se analizan en dos etapas; la primera corresponde a la evaluación del hogar de atención transitoria, Hogar de Paso PAN, donde la institución obtuvo un puntaje de cumplimiento del 95.5% y la segunda etapa concierne los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los profesionales partícipes de la institución auditada, donde obtuvieron puntajes de: 4,0 puntos para la evaluación de auditoría y 4,3 puntos para el equipo auditor.

La metodología de auditoría implementada fue lo suficientemente eficaz ya que permitió evaluar la institución de atención transitoria bajo las especificaciones técnicas de la modalidad; además la herramienta empleada para evaluar junto con el programa de auditoría, quedan como insumo para futuras evaluaciones.

2. Introducción

La Unidad de Niñez perteneciente a la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, como ente que lidera la implementación de la Política Pública de Infancia y Adolescencia en Medellín, cumple la misión de garantizar la protección integral de las niñas, niños, adolescentes y sus familias, a través de la promoción de sus derechos, prevención de los riesgos y acciones de restablecimiento en los casos de vulneración.

Con el fin de velar por el cumplimiento de la misión, el Equipo de Protección y atención a la Infancia y Adolescencia de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos,

brinda orientación mediante especificaciones técnicas a los hogares de atención transitoria y especializada de la Unidad de Niñez para que sean corresponsables en la protección integral de las niñas, niños y adolescentes de la ciudad.

Las instituciones de atención transitoria brindan cuidado a niñas, niños y adolescentes entre 0 y 17 años víctimas de cualquier forma de maltrato infantil (condiciones de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos), mientras la autoridad administrativa competente define la medida definitiva; esta medida puede ser: reintegro familiar, atención en hogar sustituto, institución de protección, internado u otra jurisdicción. Los hogares de atención especializada, siendo una de las medidas por las que puede optar la defensoría para el restablecimiento de derechos, brindan protección a niñas, niños y adolescentes en la modalidad internado.

El equipo de calidad de la Unidad de Niñez está conformado por: el profesional de calidad, el profesional de apoyo al sistema integral de gestión, el tecnólogo de calidad y el médico general del enlace de calidad. Desde el año 2017, el equipo de calidad ha realizado auditorías anuales de manera presencial a tres hogares de atención transitoria y especializada bajo criterios propuestos de la NTC ISO 9001:2015. La auditoría consta de una visita al hogar de atención en jornada laboral, después de esto, a los ocho días de la evaluación, se socializan las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas y el plan de mejoramiento. En una tercera y última reunión el hogar precisa si acepta las acciones correctivas, quienes son los responsables de ejecutarlas y los tiempos en que se realizarían.

El presente año, debido al confinamiento al que se ha visto obligado el territorio colombiano por la epidemia de Covid-19, no se han podido llevar a cabo ninguna de las auditorías. Además teniendo en cuenta la importancia de las especificaciones técnicas para el cumplimiento misional de las instituciones, el Sistema Integral de Gestión de la Unidad asume el reto de verificar el acatamiento de estas mediante una auditoría.

Tomando en consideración lo anterior, el reto de realizar auditoría bajo los criterios de las especificaciones técnicas y la problemática de la contingencia, impulsan a elaborar la propuesta que consiste en implementar una metodología que permita auditar remotamente los hogares de atención y además que esta metodología sirva de insumo en la Unidad de Niñez para futuras auditorías.

El plan de auditoría para el año 2020 corresponde a la verificación de la adherencia de los hogares atención transitoria y especializada a las especificaciones técnicas establecidas por la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos. Aunque anualmente se realiza auditoría a tres Hogares de atención, para el presente proyecto se realizará auditoria a un solo hogar, con especial atención a la red de Hogar de Paso PAN. El Hogar de Paso PAN

pertenece al programa de atención transitoria, allí se brinda atención integral inmediata a niñas y niños entre 0 y 9 años.

Para llevar a cabo de manera satisfactoria el proyecto, en primer lugar se realiza una revisión bibliográfica, considerando que cada hogar cuenta con especificaciones técnicas diferentes, se realiza revisión detallada de las especificaciones de Hogar de paso PAN, ASPERLA y Hogares Claret, y se identifican los deberes con los que deben cumplir todas las instituciones. Seguido de esta revisión se unifica la información en una herramienta donde se establecen los criterios a evaluar de las instituciones.

Después de consolidar la herramienta, se elabora el programa de auditoría para el Hogar de Paso PAN y a su vez es ejecutado. En total se realizan cinco reuniones: la primera de ellas corresponde a la reunión de apertura; la segunda, tercera y cuarta a la evaluación de los criterios; y por último la reunión de cierre donde se socializa el informe final de la auditoría y el plan de mejoramiento.

Con el fin de mejorar continuamente, una vez finalizada la auditoria, se realiza una encuesta de satisfacción a los profesionales del hogar auditado y según el resultado obtenido, se implementan acciones de mejora en el programa de auditoria.

Emplear el ejercicio de auditoría remota es un avance significativo para la Unidad de Niñez ya que el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), facilita el flujo de la información y optimiza recursos de tiempo en transporte, comprobando así la importancia de la tecnología en la era actual.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Elaborar una metodología eficaz y eficiente para la implementación de auditoría remota a instituciones de atención transitoria y especializada de la Unidad de Niñez de la Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín.

3.2. Objetivos específicos

- Elaborar una herramienta que permita auditar los hogares de atención transitoria y especializada en el marco de las especificaciones técnicas.

- Elaborar un programa de auditoría que responda acertadamente a la modalidad de una auditoría remota.
- Implementar auditoría al Hogar de Paso PAN de acuerdo con lo planificado.
- Realizar seguimiento y retroalimentación de los resultados de la auditoría.

4. Marco Teórico

La Norma Técnica Colombiana (NTC), mediante la Norma ISO 19011:2002, proporciona orientación acerca de los principios de auditoría internas y externas, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y además la competencia necesaria del auditor, todo esto con el fin de ayudar a las organizaciones a establecer un programa de auditoría. Teniendo en consideración esta Norma se implementa la auditoría al Hogar de atención transitoria, Hogar de Paso PAN.

Según la NTC ISO 19011:2002, la auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener información relacionada a los criterios de auditoría; en este caso particular el criterio corresponde a las especificaciones técnicas de los hogares, estas se expondrán más adelante.

A su vez, la NTC ISO 19011:2002, hace énfasis en que un programa de auditoría incluye todas las actividades para planificar y organizar el tipo y número de auditorías, además proporciona los recursos para llevarlas a cabo de forma eficaz y eficiente dentro de lo planeado. La responsabilidad de quien gestione el programa de auditoría reside en establecer, implementar, realizar seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría.

La implementación de la NTC ISO 19011:2002 en el proyecto consiste primeramente en establecer el programa de auditoría, es decir los objetivos, las responsabilidades, recursos y procedimientos. Seguido de esto, se implementa el programa de auditoría y por último se realiza seguimiento y revisión del programa. En el [anexo 1](#) se puede visualizar el diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría que sugiere la NTC ISO 19011:2002.

Además, al tratarse de auditoría remota, debido a la necesidad de dar cumplimiento al distanciamiento social por la situación que se vive actualmente por el Covid-19, se hace indispensable considerar el documento informativo del Foro Internacional de Acreditación, (IAF, por sus siglas en inglés) IAF ID 12:2015, donde se evidencian los principios de evaluación remota destinado a apoyar la aplicación coherente de los requisitos. En esta se

exponen los criterios para iniciar una evaluación remota, la planificación y programación, la realización de evaluaciones remotas.

Según la IAF ID 12:2015 la evaluación remota brinda la oportunidad de mayor eficiencia, mayor seguridad, mejor sincronización, inclusión de personal y evitar retrasos o restricciones de viaje.

La asistencia que brinda cada institución de atención transitoria y especializada a niños, niñas y adolescentes se encuentra documentada en detalle en las especificaciones técnicas de cada hogar, además se estipulan las obligaciones con las que debe cumplir. La auditoría al Hogar de Paso PAN, se realiza bajo el criterio de las especificaciones técnicas, por tal motivo se auditan criterios correspondientes a procesos administrativo, ingreso y egreso, alimentación, temas de infraestructura, protección integral, alojamiento y talento humano.

5. Metodología

Con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, para el desarrollo del proyecto se llevaron a cabo 7 actividades, a continuación se describen cada una de ellas y las técnicas empleadas para su desarrollo:

5.1. Realizar el diagnóstico de la Unidad de Niñez

En primer lugar se reconocieron las múltiples actividades que desarrolla calidad en el proceso transversal de la línea de Gestión de la Información y del Conocimiento de la Unidad de Niñez. Entre estas actividades se identificó el proceso de autoevaluación de la Unidad de Niñez bajo la NTC ISO 9001:2015, verificación del cumplimiento del sistema de calidad del Municipio de Medellín en los programas y proyectos de la Unidad de Niñez, revisar y actualizar continuamente los documentos, formatos y procedimientos de la Unidad en el sistema ISOLUCION, y entre otras actividades que el área de calidad apoya en todos los programas y proyectos de la Unidad de Niñez.

Las especificaciones técnicas son un documento de gran relevancia para guiar el desarrollo de las actividades dentro de los hogares de la Unidad, debido a esto, se identificó la necesidad de realizar auditoría interna bajo tales especificaciones. Además, el área de calidad considera oportuno realizar auditoría remota considerando que el presente año el mundo entero se enfrenta al reto de permanecer distanciados

socialmente a causa de la pandemia y la Unidad de Niñez se ve en la obligación de salvaguardar la salud de las niñas, niños y adolescentes, a quienes brindan atención.

5.2. Revisión de la bibliografía

El Organismo Nacional de Normalización de Colombia cuenta con Normas Técnicas que establecen disposiciones para uso común, se realizó una búsqueda exhaustiva de la normativa existente orientada a la elaboración de un plan de auditoría y su ejecución. El resultado de esta búsqueda fue la NTC-ISO 19011:2002, llamada “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental”, que como se mencionó en el marco teórico proporciona orientación acerca de los principios de auditoría internas o externas, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y además la competencia necesaria del auditor.

Otro resultado de la búsqueda fue el documento informativo del Foro Internacional de Acreditación, IAF ID 12:2015, llamado “Principles on Remote Assessment” que como su nombre lo indica abarca los principios de evaluación remota destinados a apoyar la aplicación coherente de los requisitos.

Abordar estos documentos permitió recopilar información de valor para el desarrollo de toda la auditoría, desde el planteamiento de sus objetivos, hasta su seguimiento y revisión.

Adicionalmente, para poder llevar a cabo el proyecto, se hizo indispensable la revisión y recopilación de información de las especificaciones técnicas de los hogares de atención transitoria y especializada. Puntualmente, se realizó revisión de las especificaciones de dos hogares de atención transitoria llamados Hogar de Paso PAN y ASPERLA y uno de atención transitoria llamado Hogares Claret.

Cada especificación técnica cuenta con información específica del hogar, puntualmente se pudo evidenciar el objeto, los alcances del objeto, la población, cobertura, metas, productor, indicadores de resultado e impacto, sistema de gestión de la calidad, requerimientos logísticos y técnicos mínimos, recurso humano, transporte, dotación, obligaciones del contratista, lugar de ejecución, precio y plazo del contrato y forma de pago.

5.3. Elaborar herramienta para auditar

Una vez recopilada la información, se analizó con el fin de identificar los aspectos comunes y relevantes de cada uno de los hogares. De este análisis se plantean los criterios bajo los cuales se auditó el Hogar de Paso PAN; una vez establecidos tales criterios, se decidió categorizarlos de modo que se tuvieran en cuenta todos los servicios que presta la modalidad para las niñas, niños y adolescentes, y además las obligaciones con las que debía cumplir legalmente.

La categorización se efectuó en 7 componentes así: administrativo, ingreso y egreso, alimentación, infraestructura, alojamiento, protección integral y talento humano. Los criterios a evaluar por categoría se pueden visualizar en el [anexo 2](#).

El programa utilizado para la elaboración de la herramienta fue Microsoft Excel; la información se organizó en una matriz de 8 columnas, inicialmente se construyó una columna llamada categoría, donde se ubican los 7 componentes mencionados anteriormente. Seguido a esta columna, se encuentran los criterios a evaluar de cada componente, hay en total 46 criterios: 10 del componente administrativo, 4 de ingreso y egreso, 6 de alimentación, 3 de infraestructura, 5 de alojamiento, 10 de protección integral y 8 de talento humano.

Como la herramienta es de manejo interno del equipo auditor, se decidió elaborar una pregunta por cada criterio que permitió evaluar con mayor precisión y fluidez dentro de las reuniones de la auditoría, estas preguntas se adecuaron seguido a los criterios, es decir en la tercera columna.

En la cuarta columna, se establecieron los aspectos a tener en cuenta en la evaluación de cada criterio, y seguido a esta se adecuó una lista despegable con el fin de establecer si dichos aspectos cumplen, no cumplen o no aplican dentro del criterio evaluado. Estas celdas se configuraron de forma que al seleccionar “Cumple” automáticamente adquiere un porcentaje del 100%, al seleccionar “No cumple” obtiene un porcentaje del 0% y al seleccionar no aplica no hay alteraciones dentro de los porcentajes.

Las evidencias que se solicitaron para la evaluación de cada criterio se definieron en esta actividad y se reflejan en la sexta columna de la matriz. En las últimas dos columnas se encuentra el medio por el cual se solicitan estas evidencias y una columna en blanco para describir los hallazgos de la auditoría. La herramienta descrita se puede visualizar en el [anexo 3](#).

El procedimiento para configurar las celdas con lista despegable de tal modo que arrojen un porcentaje para evaluar se explica a continuación: primero, se seleccionaron dos celdas independientes a la matriz, en la primera de ellas se escribió el número “1” y la segunda el número “0”, luego de esto se personalizó el formato de las celdas con el texto que se pretende visualizar, en este caso “Cumple” y “No cumple”. Seguido de esto, se procedió a crear la lista despegable en las celdas de la quinta columna y en estas mismas se personaliza nuevamente el formato con el texto ya que inicialmente lo que va a arrojar son los números.

Finalmente, se creó una tabla resumen con el objetivo de exponer la calificación en porcentaje de la evaluación de cada categoría, y la calificación global de la auditoría (Ver [anexo 4](#)). Esto se logró gracias a la función promedio de Excel; vale aclarar que los porcentajes del anexo no corresponden a los resultados obtenidos de la evaluación de auditoría, son tan solo porcentajes para ejemplificar el cuadro.

5.4. Realizar el programa de auditoría

Como primer paso para elaborar el programa de auditoría, se estableció el objetivo de esta, que consiste en verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los hogares de atención transitoria y especializada. Además, se estableció el alcance, que es auditar el Hogar de Paso PAN bajo los siete componentes establecidos, en el periodo de tiempo de un mes.

En el plan de auditoría se describieron cada una de las actividades a desarrollar por el equipo auditor y se establecieron fechas de ejecución de la misma (Ver [anexo 5](#)). Una vez acordado el cronograma de manejo interno del equipo auditor, se realizan dos cronogramas adicionales con el fin de brindar la información que le compete al hogar auditado; estos cronogramas corresponden a: 1) fechas de entrega de documentación y, 2) fecha, hora y modalidad en que se van a llevar a cabo las reuniones.

El plan de auditoría se planteó en 3 fases: la primera de ellas corresponde a la reunión de apertura llevada a cabo de manera virtual; la segunda fase corresponde al desarrollo de la auditoría llevada a cabo en tres reuniones, dos virtuales y una presencial; y por último la tercera fase correspondiente a la reunión de cierre de auditoría programada de manera virtual (Ver [anexo 6](#)).

Además, teniendo en cuenta que una de las finalidades del plan de auditoría es proporcionar recursos para la ejecución de la misma, se definieron los documentos o evidencias a solicitar previos a la reunión de evaluación de los componentes. Es decir, se seleccionaron las evidencias a solicitar desde la comunicación del programa, y en una tabla en Word se expusieron por componente.

5.5. Realizar auditoría

La comunicación del programa de auditoría al Hogar de Paso PAN se realizó por medio de correo electrónico. El motivo del correo fue extender la invitación para el ejercicio de auditoría, en primer lugar, se comentó el número de reuniones y los componentes a evaluar dentro de estas, seguido se relacionaron dos cronogramas: el cronograma de reuniones y el cronograma de fechas para la entrega de la documentación.

En caso de alguna eventualidad y para la entrega de documentación, se especificaron correos electrónicos de contacto. Dentro del correo, también fue necesario precisar que para el cumplimiento de la evaluación debían contar con recursos como computador y buena conexión a internet.

La reunión de apertura de auditoría se llevó a cabo por la plataforma Meet, allí se dieron a conocer las dinámicas a emplear para la ejecución de la auditoría y se discutieron fechas de reuniones, esto con el fin de que el desarrollo de las actividades del equipo auditor y el auditado no se vieran afectadas. El desarrollo de la reunión se puede detallar en el [anexo 7](#).

El 80% de la auditoría se llevó a cabo de manera remota, evaluando en esta modalidad los componentes administrativos, ingreso y egreso, alimentación, protección integral y talento humano. El 20% de la auditoría se realizó en presencialidad, donde dos integrantes del equipo auditor se dirigieron a las instalaciones de Hogar de Paso PAN localizado en la Cra. 65 #321 Medellín, Antioquia, y evaluaron los criterios correspondientes a los componentes de alojamiento e infraestructura.

Previo a cada reunión, dentro de los plazos establecidos, el hogar auditado realizó entrega de la documentación solicitada, y esta a su vez fue revisada por la practicante de calidad. Cada reunión consistió en realizar preguntas establecidas en la elaboración de la herramienta, y adicional, preguntas que surgieron en la revisión de la documentación.

La segunda fase de la auditoría inicio con la evaluación de los componentes administrativo, ingreso-egreso y alimentación, esta se llevó a cabo de manera virtual; en el [anexo 8](#) se puede visualizar claramente el desarrollo de esta.

Para la segunda reunión de esta misma fase, la profesional de apoyo del sistema de gestión junto con la tecnóloga de calidad se dirigieron a las instalaciones del Hogar de Paso PAN y allí realizaron la evaluación de los componentes alojamiento e infraestructura; aunque al igual que los demás componentes se realizaron preguntas planteadas, se observó con detenimiento las instalaciones, y se tomaron fotos como evidencia de algunas inconsistencias. El desarrollo de la visita se puede evidenciar en el [anexo 9](#).

En la última reunión de la segunda fase de auditoría, se la evaluaron los componentes: protección integral y talento humano; su desarrollo se puede evidenciar en el [anexo 10](#).

Cada vez finalizada una reunión de evaluación, el equipo de calidad permanecía en la sala virtual de su desarrollo, acordaba el cumplimiento o no de los criterios y si era necesario se solicitaba información adicional al Hogar.

Se realizó el informe final de auditoría, allí se expuso el cumplimiento satisfactorio de los criterios y las oportunidades de mejora evidenciadas dentro de la fase dos (Ver [anexo 11](#)), es decir del proceso de evaluación de los componentes. Finalmente, se socializó el informe en la reunión de cierre de auditoría.

La proyección del plan de mejoramiento (Ver [anexo 12](#)) se elaboró por medio del programa Excel; este plan se llevó a cabo mediante una matriz donde se describen los hallazgos, las acciones correctivas frente a estos, la fecha de inicio en que se compartió el plan y el plazo de realización de la acción que debía ser definida por el Hogar de Paso PAN.

Tanto el informe final como el plan de mejoramiento fueron compartidos dos días después de la reunión de cierre para finalizar el ejercicio de auditoría.

5.6. Retroalimentación del proceso auditoría remota

Una vez finalizado el proceso de auditoría al Hogar de Paso PAN, se implementó una encuesta por medio de formulario de Google Forms (Ver [anexo 13](#)), esto con el fin de realizar seguimiento al proceso de auditoría. La encuesta se dividió en dos sesiones, cada una incluía criterios a calificar con una escala de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y 1 calificación deficiente.

La primera sesión correspondía a la evaluación de la auditoría, allí se relacionaron 5 criterios que permitieron su valoración, estos fueron: oportuna comunicación del plan de auditoría, claridad en el contenido del plan, alineación de los criterios auditados con los lineamientos y especificaciones técnicas de la modalidad, que tanto han servido las devoluciones para mejorar la gestión del hogar y por último la calificación en términos generales.

La segunda sesión constaba de 6 criterio relacionaos a la evaluación del equipo auditor, estos eran: claridad y coherencia de las preguntas realizadas, ambiente generado durante el desarrollo de la auditoría, disposición del equipo auditor, la información solicitada fue oportuna, respetuosa y pertinente con el objetivo de la auditoría, la capacidad de análisis y observación de los procesos auditados y por último claridad en la explicación de los resultados.

Por último, dentro de la encuesta se dejó una pregunta abierta con el fin de recibir observaciones y/o sugerencias por parte de los profesionales del Hogar de Paso PAN.

5.7. Mejora del programa de auditoría

Una vez aplicadas las encuestas se analizaron los resultados. Se evidenció que la respuesta con menor puntaje correspondía a la claridad en el contenido del plan de auditoría, y además, 2 de las 3 observaciones realizadas revelaban resistencia al cambio a la virtualidad, ya que expresaban que el ejercicio de auditoría era mejor realizarlo de manera presencial.

Teniendo en cuenta estos resultados, en primer lugar se realizó un flujograma del proceso de auditoría remota, esto con el fin de que en futuros ejercicios se pueda exponer al equipo auditado y haya un mayor entendimiento del ejercicio (Ver [anexo 14](#)). También se propone exponer los beneficios de la auditoría remota como lo son:

mayor eficiencia, mejor sincronización, evitar retrasos o restricciones de viaje, entre otros; con el fin de orientar positivamente el cambio frente a la modalidad.

6. Resultados y análisis

El análisis de resultados se llevó a cabo en dos etapas: la primera corresponde a los resultados obtenidos de la auditoría realizada al Hogar de Paso PAN, y la segunda corresponde a los resultados de las encuestas realizadas para el seguimiento.

6.1. Etapa 1.

La calificación obtenida por cada componente de la auditoría realizada a Hogar de Paso PAN se puede visualizar en la Tabla 1.

Tabla 1. Calificación obtenida por componentes

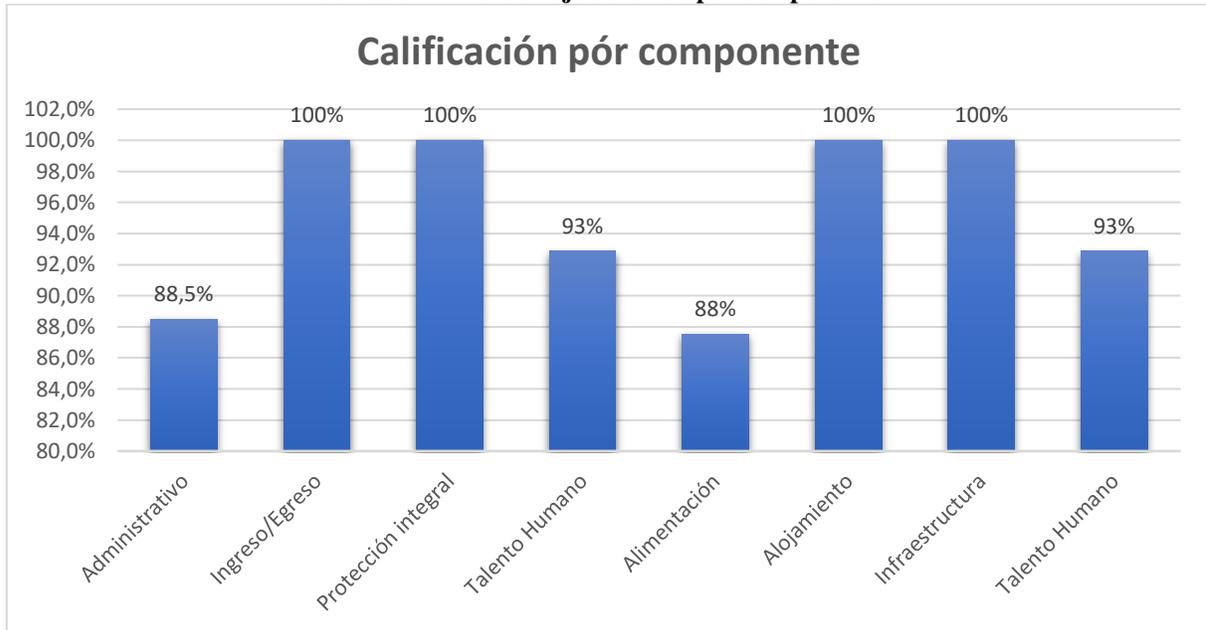
Calificación por componente			
Administrativo	88,5%	Alimentación	88%
Ingreso/Egreso	100%	Alojamiento	100%
Protección integral	100%	Infraestructura	100%
Talento Humano	93%		
Calificación GLOBAL		95,5%	

Fuente: Elaboración propia

El Hogar de Paso PAN tiene un cumplimiento del 95.5% de los criterios evaluados bajo especificaciones técnicas. De los 7 componentes 4 tienen un cumplimiento del 100%, estos corresponden a: ingreso/egreso, infraestructura, alojamiento y protección integral. Los componentes administrativos, talento humano y alimentación obtuvieron un porcentaje de 84.6%, 93% y 88% respectivamente.

Además analizando la ilustración 1, se puede evidenciar que los componentes con menor puntaje en la auditoría son alimentación y administrativo.

Ilustración 1. Porcentaje obtenido por componente



Fuente: Elaboración propia.

El puntaje más bajo corresponde al componente de alimentación con un 88% de cumplimiento. Teniendo en cuenta que el puntaje es dado por el cumplimiento de los criterios de cada categoría, se puede decir que alimentación se ve afectado por el incumplimiento del listado de marcas, ya que aunque presentaron la evidencia, el registro sanitario de las marcas se encontraba vencido.

No muy distinto en el puntaje, se encuentra la categoría administrativa con 88,5% de cumplimiento, esto debido a que no realizan seguimiento trazable de los indicadores señalados por la norma, no presentan cronograma de transporte, ni acta de préstamo de los bienes inmuebles a utilizar durante la ejecución del contrato.

6.2. Etapa 2.

La evaluación de la auditoría obtuvo un promedio de 4 puntos; en la ilustración 2 se puede evidenciar el puntaje obtenido de cada una de las cinco preguntas.

Ilustración 2. Calificación por pregunta de la evaluación de auditor



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se encuentran las preguntas numeradas de 1 a 5, estas corresponden a: 1) oportuna comunicación del plan de auditoría; 2) claridad en el contenido del plan; 3) alineación de los criterios auditados con los lineamientos y especificaciones técnicas de la modalidad; 4) las devoluciones han servido para mejorar la gestión del Hogar; y por último la número 5, calificación en términos generales.

Como se puede evidenciar las preguntas 2 y 4, que son respectivamente claridad en el contenido del plan de auditoría y si las devoluciones han servido para mejorar la gestión del Hogar, tienen un puntaje de 3,8, es decir el más bajo en relación con las demás preguntas, por tal motivo se decide prestar total atención a estas frente a la mejora del plan de auditoría.

Por otro lado, la evaluación del equipo auditor presenta una calificación de 4,3. En la ilustración 3 se puede evidenciar el puntaje obtenido de cada una de las preguntas.

Ilustración 3. Calificación por pregunta de la evaluación del equipo auditor.



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración, las preguntas numeradas de 1 a 6 son respectivamente: claridad y coherencia de las preguntas realizadas, ambiente generado durante el desarrollo de la auditoria, disposición del equipo auditor, la información solicitada fue oportuna, respetuosa y pertinente con el objetivo de la auditoria, la capacidad de análisis y observación de los procesos auditados y por último claridad en la explicación de los resultados.

La claridad y coherencia de las preguntas realizadas, y la claridad en la explicación de los resultados, fueron las preguntas con menor puntaje dentro de la evaluación del equipo auditor, pero aun así se resalta que ninguno de los puntajes es inferior a 4,0, lo que indica un buen posicionamiento del equipo auditor.

7. Recomendaciones

Con el fin de brindar un mejor servicio a las niñas, niños y adolescentes es indispensable fortalecer procesos vitales dentro de la organización, por tal motivo se recomienda a la institución auditada, Hogar de Paso PAN, brindar atención prioritaria al proceso de alimentación ya que este requiere la actualización del listado de marcas que cuenten con el registro sanitario vigente.

Es importante informar semanalmente las actividades a ejecutar con las niñas y niños dentro del marco administrativo, por tal motivo se recomienda generar planeación del cronograma de actividades, que contenga: nombre de la actividad, quienes participaran, hora y fecha, lugar en el que se realizará y un campo de observaciones para describir los cambios que

puedan surgir; esto permitirá un mejor uso de recursos y crear una mejor comunicación dentro de la institución, ya que hay claridad sobre metas y objetivos.

Dentro del proceso administrativo, también se hace indispensable construir un histórico de indicadores, ya que esto puede evidenciar con facilidad fortalezas y falencias dentro del sistema y así mismo permitirá enfocar los programas de prevención que realiza la Unidad de Niñez; aunque en la institución se registran los indicadores en los informes mensuales, se recomienda a realizarlo de manera trazable.

8. Conclusiones

Se concluye que la metodología elaborada para la implementación de auditoría remota a Hogar de paso PAN fue eficaz, dio cumplimiento de los objetivos de la auditoría y se llevó a cabo dentro de los plazos definidos. Teniendo en cuenta que la auditoría se ejecutó durante un mes, con un equipo auditor de 5 personas, se concluye que se puede mejorar la eficiencia utilizando un menor recurso de tiempo.

La detallada revisión bibliográfica de las especificaciones técnicas y su debido análisis permitió la elaboración de una adecuada herramienta para auditar los hogares de atención en el marco de las especificaciones técnicas. Además, el programa de auditoría respondió acertadamente a la modalidad de auditoría remota y queda como insumo en la Unidad de Niñez para futuras auditorías.

Un programa de auditoría debe ser flexible, esto con el fin de adaptar fácilmente cambios de cronograma por disponibilidad de tiempo del equipo auditor y la institución auditada.

La auditoría remota demanda mayor esfuerzo que la auditoría en sitio, esto se puede afirmar debido a que la auditoría remota requiere cronogramas más elaborados para su ejecución y la revisión de documentación antes de cada evaluación. Teniendo en cuenta lo anterior, para mejorar la eficiencia de la auditoría remota es necesario contar con disponibilidad de tiempo completo del equipo auditor, de esta manera se da cumplimiento a los objetivos propuestos en un menor recurso de tiempo.

Por último, para mejorar la calificación de las encuestas de satisfacción realizadas a la institución auditada, es necesario generar un cambio de cultura frente al enfoque de lo tecnológico, ya que siempre habrá predisposición al cambio, esto se puede hacer mediante capacitaciones que promuevan e instruyan el manejo de estas.

Referencias Bibliográficas

NTC ISO 19011. (2002). Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Bogotá, Colombia, 16 de diciembre de 2002.

International Accreditation Forum, Inc. (2015). Principles on Remote Assessment. 23 Dec 2015

Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos. (2020). Especificaciones Técnicas. Medellín, Antioquia, 16 de enero 2020.

ANEXOS

Anexo 1

Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría según Norma ISO 19011

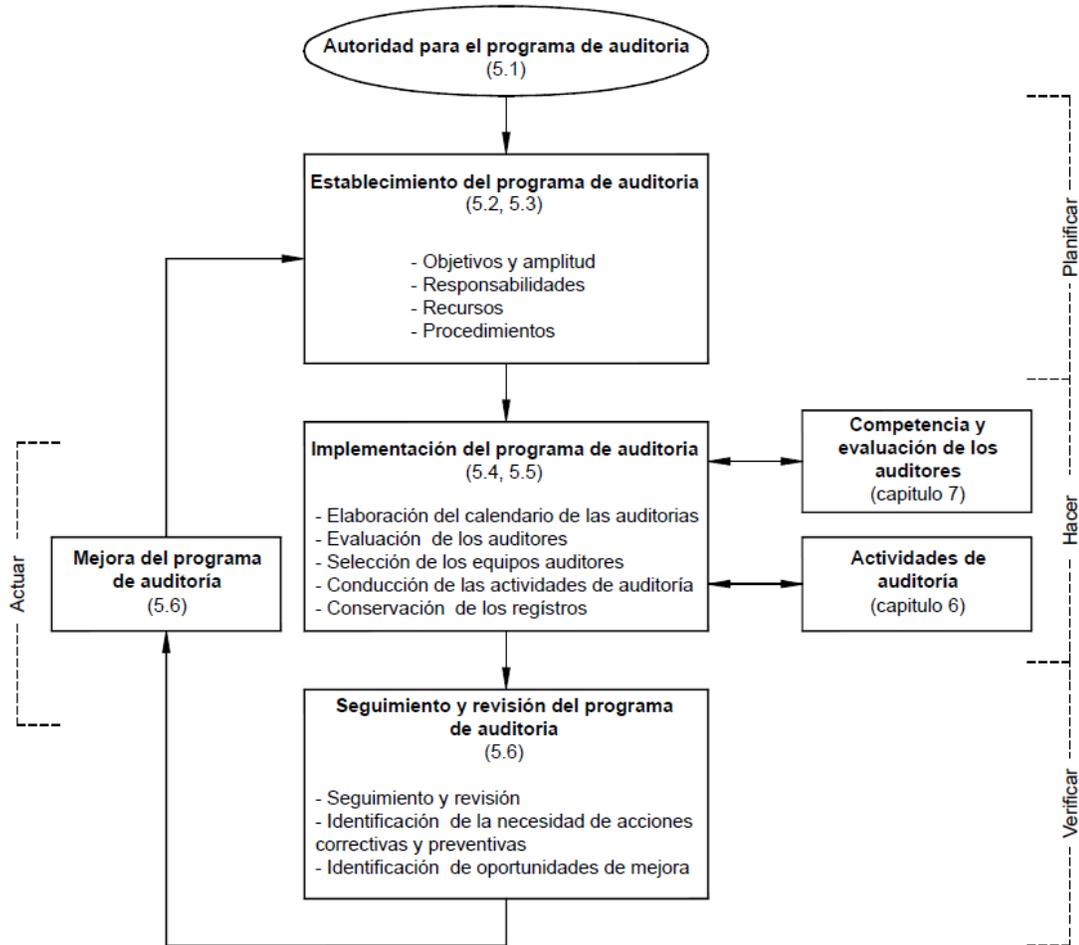


Figura 1. Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría

Anexo 2

Categorías y criterios para auditar el Hogar de Paso PAN

Categoría	Criterio
	Especificar el plan de los componentes de atención

Administrativo	Evidenciar el buen uso a los recursos públicos destinados y garantice una atención diferencial y con calidad a la población
	Certificar legalmente el funcionamiento del Hogar
	Cumplir con el pago
	Registrar cada uno de los indicadores propuestos
	Permanencia semanal
	Informar semanalmente las actividades a ejecutar
	Información de las actividades realizadas durante el mes inmediatamente anterior
	Seguimiento y asesoría con la supervisión
	Recibir mediante acta de préstamo los bienes inmuebles a utilizar durante la ejecución del contrato
Ingreso / egreso	Registrar el ingreso y el egreso de los niños, niñas y adolescentes (NNA) en la base de datos
	Evidenciar el número de reintegros familiares, de ubicación en instituciones de protección y en hogares sustitos
	En caso de evasión por parte del NNA se debe avisar a la policía, a la autoridad administrativa y enviar informe de evasión.
	Abrir a cada usuario una historia de atención con sus valoraciones iniciales (nutrición, pedagogía, salud, psicología y trabajo social)
Alimentación	Presentar Ciclo de Minutas de alimentación de acuerdo a las especificaciones
	Elaborar el ciclo de alimentación
	Cumplimiento de la Minuta
	Especificaciones técnicas de los alimentos
	El personal manipulador debe conocer las especificaciones de alimentos
	Reciclaje de recipientes plásticos
Alojamiento	Se garantizan los cupos necesarios para atender la población
	Dotación Casa Hogar y Lencería
	Artículos para limpieza y desinfección
	Botiquín Primeros auxilios
	Mobiliario y equipos para la modalidad
Infraestructura	Mantener en perfecto orden y aseo las instalaciones
	Papelería, elementos educativos y suministros de oficina
	Fumigar el Hogar mensualmente
Protección integral	Realizar acompañamiento psicosocial
	Gestionar los servicios y actividades de la red de apoyo social
	Adelantar gestiones conjuntas con el ICBF para el restablecimiento de derechos de acuerdo a los términos definidos por la modalidad
	Permitir las visitas o llamadas telefónicas, solo de las personas autorizadas previamente por el Defensor
	Autorización para ingresar al hogar de paso
	Realizar acciones para la vinculación de la familia biológica
	Dotación vestuario y calzado NNA

	Implementos de aseo para NNA
	Encuestas de satisfacción y de consumo del servicio de alimentación
	Formular y socializar el manual de conducta para prevenir posibles situaciones de abuso sexual y maltrato
Talento humano	Relación del personal que trabajara
	El personal cuenta con vacunación
	Revisar, evaluar y socializar los protocolos de seguridad y las acciones del talento humano
	Portar el Carnét de contratistas establecido por el Municipio de Medellín
	Garantizar capacitaciones y formación
	Personal necesario e idóneo, conoce y aplica los Lineamientos Técnicos de la modalidad
	Elementos de protección personal y uniformes
	El hogar debe contar con un vehículo de transporte liviano que facilite el transporte de personal y dotación

Anexo 3

Herramienta para auditar Hogares de atención transitoria y especializada

	A	B	C	D	E	F	G	H	
1	AUDITORIA HOGARES DE ATENCIÓN TRANSITORIA Y ESPECIALIZADA								
2	Alcaldía de Medellín								
3	Institución auditada								
4	Auditor								
5								Fecha	11/11/2020
6	Categoría	Criterio	Pregunta	Check List	Cumple / No cumple	Evidencia	Medio	Halazgos	
7	1. Administrativo	Especificar el plan de los componentes de atención	¿Hay un plan orientado al desarrollo de habilidades de aprestamiento según edad?	1. Portada		Propuesta técnica, Proyecto de Atención institucional - PAI	Correo electrónico		
8				2. Contextualización	Cumple				
9				3. Estrategias de fortalecimiento	No cumple				
10				4. Estrategias de participación	No aplica				
11				5. Estrategias para la seguridad y prevención de situaciones de riesgo					
12	6. Estrategias de evaluación institucional								
13	7. Evidencias								
14		Evidenciar el buen uso a los recursos públicos destinados y garantiza una atención diferencial y con calidad a la población	¿Cómo se realiza seguimiento a la ejecución financiera?	1. Seguimiento a la planilla de ejecución financiera		Planilla de ejecución financiera (Cuenta del seguimiento de cada uno de los gastos ejecutados durante el control-con soportes)	Correo electrónico		
15		Certificar legalmente el funcionamiento del Hogar	¿Cómo certifica legalmente el funcionamiento del Hogar?	1. Cumplimiento al seguimiento de la licencia de funcionamiento		Licencia de funcionamiento otorgada por el ICBF para la modalidad	Correo electrónico		
16		Cumplir con el pago	¿Realiza el pago oportuno de parafiscales, salud, pensiones, riesgos laborales y cajas de compensación, planilla de cupos utilizados, RUT?	1. Pago seguridad social		Copia de la planilla integrada de pago o certificado del contador o revisor del mes anterior	Foto		
17		Registrar cada uno de los indicadores propuestos	¿Se llevan a cabo registros de manera mensual de indicadores de eficacia y efectividad del Hogar?	1. Formula de cálculo 2. Definición de las variables 3. seguimiento mensual que permita evidenciar la trazabilidad 4. campo de descripción cualitativa		Matriz de seguimiento de los indicadores	Correo electrónico		

Anexo 4

Cuadro resumen con los porcentajes de evaluación de cada componente

	K	L	M	N	O
18	Calificación por componente				
19		Administrativo	100,0%	Alimentación	33%
20		Ingreso/Egreso	0%	Alojamiento	80%
21		Protección integral	50%	Infraestructura	25%
22		Talento Humano	75%		
23					
24		Calificación GLOBAL		51,9%	

Anexo 5

Actividades y fechas del plan de auditoria

N°	Actividades	Fecha
1	Solicitud de la información	Lunes 28 de septiembre
2	Recepción de la información del componente administrativo	Jueves 1 de octubre
3	Recepción de la información Ingreso-Egreso	Lunes 5 de octubre
4	Recepción de la información alimentación	Martes 6 de octubre
5	Reunión de apertura	Miércoles 7 de octubre
6	Revisión documentación administrativo, ingreso-egreso y alimentación	Del viernes 2 al viernes 9 de octubre
7	Recepción de la información protección integral	Jueves 8 de octubre
8	Evaluación Componente administrativo, ingreso-egreso y alimentación	Martes 13 de octubre
9	Recepción de la información alojamiento e infraestructura	Martes 13 de octubre
10	Revisión documentación de alojamiento e infraestructura	Miércoles 14 de octubre
11	Recepción de la información talento humano	Miércoles 14 de octubre

12	Revisión de documentación Protección integral del NNA y talento humano	Del miércoles 14 al miércoles 20 de octubre
13	Evaluación Protección integral del NNA y talento humano	Jueves 21 de octubre
14	Reunión de Cierre	Lunes 26 de octubre

Anexo 6 Fases del Plan de auditoria

Fase	N°	Reunión	Modalidad
1	1	Apertura	Virtual
2	2.1	Evaluación componente administrativo, ingreso-egreso y alimentación	Virtual
	2.2	Evaluación componente alojamiento e infraestructura	Presencial
	2.3	Evaluación componente protección integral y talento humano	Virtual
3		Cierre	Virtual

Anexo 7 Acta de reunión de apertura de auditoria

DATOS GENERALES									
Secretaría o Departamento Administrativo:				Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos					
Subsecretaría o Subdirección:				Subsecretaria Grupos Poblacionales					
Equipo, Unidad Administrativa o Dependencia:				Unidad de Niñez					
Lugar:	Virtual – Meet			Fecha:	07/10/20	Hora Inicio:	2:00 pm	Hora Finalización:	2:40 pm
Actividad o tema:	Apertura a la auditoria del Hogar de Paso PAN					Anexa listado de asistencia			
						SI		NO	x
Objetivo de la reunión:	Dar apertura a la auditoria con el fin de dar a conocer el objetivo de la auditoria y acordar el cronograma oficial de la auditoria.								
AGENDA (ORDEN DEL DÍA)									
ITEM	TEMA								
1	Presentación del equipo auditor y los auditados								

2	Dar a conocer el objetivo de la auditoria
3	Revisión del plan de auditoria

DESARROLLO TEMÁTICO

Se da inicio a la reunión con la presentación del equipo de auditor conformado por la Profesional Apoyo al Sistema Integral de Gestión, médico general de la unidad de niñez, el Profesional de Calidad, la Tecnóloga de Calidad y la practicante de calidad. La presentación continua con el equipo de profesionales de la institución auditada, conformada la Líder de proyecto, Denise González, la Coordinadora del Hogar de Paso PAN, Gloria Soto y la Supervisora Gloria Villa.

La Profesional Apoyo al Sistema Integral de Gestión destaca que el Hogar Paso PAN ha mostrado alto nivel de compromiso y por este motivo se decidió iniciar el Plan de auditoria remota con esta institución.

Se da a conocer que el objetivo de implementar auditoria remota al Hogar es buscar conformidad respecto al cumplimiento de las especificaciones técnicas. Se busca destacar las fortalezas y así mismo buscar oportunidades de mejora tanto de la institución como desde el área de calidad.

Se expone el plan de auditoria donde se explica que la auditora consta de 3 fases, la reunión de apertura, las reuniones para el desarrollo y la reunión de cierre, se tenía planeado llevar a cabo 7 reuniones, 6 de modalidad virtual en los horarios de 8 a 10 am y una de ellas presencial, pero debido a que la institución cuenta con un cronograma bastante ocupado se llegó al acuerdo de realizar 4 reuniones virtuales y una presencial, el cronograma de auditoria se acordó de la siguiente manera:

Reuniones	Fecha	Hora inicio	Hora fin	Modalidad
Reunión de apertura	Miércoles 7 de octubre	2:00 p. m.	3:00 p. m.	Virtual
Administrativo	Martes 13 de octubre	2:00 p.m.	3:30 p. m.	Virtual
Ingreso-egreso				Virtual
Alimentación				
Protección Integral	Miércoles 21 de octubre	8:00 a. m.	10:00 a. m.	Virtual
Alojamiento infraestructura	Jueves 15 de octubre	8:00 a. m.	4:00 p.m.	Presencial
Talento Humano	Miércoles 21 de octubre	8:00 a. m.	10:00 a. m.	Virtual
Reunión de cierre	Lunes 26 de octubre	2:00 p.m.	4:00 p.m.	Virtual

Las reuniones virtuales se llevarán a cabo por Google Meet y se compartirá el enlace de las reuniones los días viernes para la semana siguiente.

Se especifico que para la reunión presencial Juan Carlos, Luisa y Angie se dirigirán a las instalaciones como equipo auditor y debe estar presente la coordinadora del Hogar de Paso por parte del equipo auditado, en caso de no poder asistir debe delegar otra persona. Es importante garantizar las condiciones de bioseguridad por la situación actual.

En caso de un evento de fuerza mayor se puede dar aviso al correo electrónico de la Practicante de Calidad y en caso de considerar que alguien más deba asistir a las reuniones acordadas es necesario que la institución comparta el nombre y el correo para de esta forma poder enviar la invitación. Por último se acordó en la reunión la posible asistencia de la secretaria para apoyar en la evaluación del componente administrativo e ingreso y egreso ya que es la responsable de manejar la estadística además también se considera la participación de un profesional de psicología el componente de Protección integral.

CONCLUSIONES

1	Se da inicio a la Auditoria del Hogar de Paso PAN
2	Se acuerda el cronograma oficial de la auditoria

Anexo 8 Acta de reunión evaluación 13 octubre

DATOS GENERALES

Secretaría o Departamento Administrativo:		Secretaria de inclusión social, familia y derechos humanos					
Subsecretaría o Subdirección:		Grupos poblacionales					
Equipo, Unidad Administrativa o Dependencia:		Unidad de Niñez					
Lugar:	Meet-virtual	Fecha:	13/10/2020	Hora Inicio:	2 Pm	Hora Finalización:	4 Pm
Actividad o tema:	Auditoria virtual Hogar de paso-PAN	Anexa listado de asistencia					
		SI		NO		X	
Objetivo de la reunión:	Realizar auditoria virtual al hogar de paso PAN en los componentes administrativo, ingreso-egreso y alimentación según los criterios de la matriz de evaluación que se adjunta como documento anexo.						

AGENDA (ORDEN DEL DÍA)

ITEM	TEMA
1	Presentación de los asistentes.
2	Presentación de la matriz de evaluación con los criterios a evaluar por componente.
3	Espacio de preguntas y análisis.

DESARROLLO TEMÁTICO

Se inicia el espacio presentando la matriz de evaluación con los criterios a evaluar por componente, la dinámica es mirar cada criterio y la pregunta para cada uno.

Se inicia con el **Componente Administrativo:**

Criterio 1: Especificar el plan de los componentes de atención. ¿Hay un plan orientado al desarrollo de habilidades de aprestamiento según edad?

Se realiza una lista de comprobación de las evidencias enviadas estando completa la información presentada. La coordinadora complementa el criterio, dando a conocer que el hogar de paso PAN cada año está innovando para una mejora continua en la atención a los niños, niñas y adolescentes, mostrando una propuesta pedagógica con un módulo constructivista y con una planeación según los intereses y necesidades de los NNA.

Criterio 2: Evidenciar el buen uso a los recursos públicos destinados y garantice una atención diferencial y con calidad a la población. ¿Cómo se realiza seguimiento a la ejecución financiera?

Este criterio se encuentra correctamente evidenciado.

La coordinadora complementa que el valor del cupo integral por NNA, en donde todos los aspectos están según los presupuestos emitidos por el departamento de compras y el financiero.

Criterio 3: Certificar legalmente el funcionamiento del Hogar. ¿Cómo certifica legalmente el funcionamiento del Hogar?

Se presenta la evidencia del contrato vigente a diciembre 23 del 2020. De igual manera en reunión de hace tres meses con el ICBF se inició el trámite de orientación para la renovación de la licencia como corporación, adjuntando toda la información al ICBF que fue enviada la semana pasada.

Se aclara por la coordinadora del porque es un hogar de paso con 36 cupos y no de 12 según da la norma y es por lo que la infraestructura que tiene quedaría totalmente desaprovechada y de altos costos al tener solo 12 cupos, por lo que esta licencia da la aprobación para 36 cupos.

Criterio 4: Cumplir con el pago. ¿Realiza el pago oportuno de parafiscales, salud, pensiones, riesgos laborales y cajas de compensación, planilla de cupos utilizados, RUT?

Se presenta toda la evidencia, excepto el Registro Único Tributario que será enviado inmediatamente ya que es un documento prioritario para los cobros respectivos.

Criterio 5: Registrar cada uno de los indicadores propuestos. ¿Se llevan a cabo registros de manera mensual de indicadores de eficacia y efectividad del Hogar?

Se evidencia una oportunidad de mejora en el registrar con mayor precisión las cifras en los informes de gestión para un manejo más efectivo en los aspectos cualitativos de los indicadores.

Se evidencia de que en la institución hay NNA de 9 a 11 años, cuando por especificaciones técnicas se deben tener solo de 0 a 9 años. La coordinadora y supervisora explican que se presentan casos en donde el NNA cobijados por la medida tiene hermanitos que son de 10 o 11 años por lo que al no querer ser separados se admite el hermanito, esto se hace consultando a la supervisión y ratifican que no se aceptan nunca a mayores de 12 años.

Se deja con claridad que al ingreso el área psicosocial se encarga mediante las valoraciones de constatar su edad y en la estadística se deja en observaciones de que si cumplen o no los criterios.

Criterio 6: Permanencia semanal. ¿Cuenta con información semanal de los NNA presentes en el Hogar y nombre del defensor/a o comisario/a tratante?

Se pregunta en específico por la matriz de trazabilidad. Esta matriz constantemente está siendo actualizada a medida que el programa se va desarrollando con revisión previa cada 8 días para actualizar la información, respondió la coordinadora.

Criterio 7: Informar semanalmente las actividades a ejecutar. ¿Cómo se planifican las actividades?

Se evidencia una oportunidad de mejora como tarea para el equipo de calidad el de actualizar el formato del cronograma de actividades para colocar la hora correspondiente de cada actividad para así evitar un cruce de horarios.

Dando respuesta a la pregunta por parte de la coordinadora y supervisora que desde pedagogía siempre hay una planeación previamente elaborada por soñadores(bebes), principitos(niños) y ángeles(niñas) en donde se especifican actividades para cada uno de los grupos por separado.

Criterio 8: Información de las actividades realizadas durante el mes inmediatamente anterior. ¿Dónde se evidencian las actividades realizadas durante el mes vencido?

Se evidencia una oportunidad de mejora como tarea para el grupo de calidad actualizar el informe de gestión para dar un mejor criterio de las evidencias para este punto.

La coordinadora enviara una foto donde se plasman las actividades grupales con sus rutinas de lavado de dientes, levantada, etc. Y que son colocadas en la cartelera de la institución.

Criterio 9: Seguimiento y asesoría con la supervisión. ¿Qué comunicación se establece con la supervisión?

Se evidencia en el informe de gestión de manera correcta.

¿Se pregunta específicamente de cómo se registra el control y cambios para el manejo del transporte?

Se responde que mediante planillas una persona de la institución programa el transporte con anterioridad y se realizan los cambios pertinentes según sea el caso.

Se evidencia una oportunidad de mejora en dar una mayor planeación mediante un cronograma más detallado.

Criterio 10: Recibir mediante acta de préstamo los bienes inmuebles a utilizar durante la ejecución del contrato. ¿Cuáles son los bienes inmuebles para utilizar en la ejecución del contrato? ¿Cuenta con el acta de préstamo de estos bienes?

Esta acta no se tiene. Se le hace seguimiento a los bienes inmuebles.

Componente Ingreso-Egreso:

Criterio 1: Registrar el ingreso y el egreso de los NNA en la base de datos. ¿Se lleva a cabo el registro de ingreso y egreso de los NNA?

¿En el seguimiento al reporte en donde se registra la persona que traslada al NNA?

La respuesta es que es de manejo interno, y desde el ingreso la autoridad competente es la que lo lleva a cabo y al egreso si es otra medida queda una boleta de salida que dice quien vino por el niño donde firman el profesional a cargo y la autoridad competente.

Criterio 2: Evidenciar el número de reintegros familiares, de ubicación en instituciones de protección y en hogares sustitutos. ¿Hay información que constate el número de NNA que egresan mensualmente y donde quedan ubicados?

Es puntual y se evidencia en el informe de gestión. Solo se evidencia una diferencia en el mes de enero la cual será analizada.

Criterio 3: En caso de evasión por parte del NNA se debe avisar a la policía, a la autoridad administrativa y enviar informe de evasión. ¿Qué medidas toman cuando el NNA evade el proceso?

Se realiza un reporte por parte de la policía (patrullero) de cómo se dio el suceso, la hora y demás detalles, esto es consignado en un reporte al ICBF y la autoridad competente le llega una boleta, lo mismo que a la supervisión. Es de aclarar que este año no ha habido evasiones.

Criterio 4: Abrir a cada usuario una historia de atención con sus valoraciones iniciales (nutrición, pedagogía, salud, psicología y trabajo social). ¿Cuenta cada usuario con una historia de atención?

Se encuentran bien registradas con su PLATIN, hay seguimiento cada 30 días, hay trazabilidad con los equipos. Se realiza un seguimiento con la autoridad competente y todo esto queda registrado en las historias de atención de todos los niños, niñas y adolescentes.

Componente Alimenticio:

Criterio 1: Presentar Ciclo de Minutas de alimentación de acuerdo con las especificaciones. ¿El personal está capacitado para manipular alimentos y conoce las disposiciones del decreto?

Se encuentran en el momento 5 personas que manipulan alimentos, hay un plan de capacitación mensual que se tiene acta como evidencia, se les realizan exámenes médicos anuales.

Se evidencia un carné que se vence en días próximos y el cual realizarán su renovación.

Criterio 2: Elaborar el ciclo de alimentación. ¿Dónde evidencia el aporte nutricional de los alimentos brindados a NNA?

Las evidencias para este criterio están completas.

Criterio 3: Cumplimiento de la Minuta. ¿Cuál es la alimentación que se brinda a los NNA y bajo qué criterios se realiza?

¿Se replantea la pregunta para dar paso a la oportunidad de mejora de como evidenciar esta mejora en el seguimiento a la minuta?

Se realizan encuestas de satisfacción cada tres meses y según la medida a menos de treinta días, de manera continua se está preparando a los niños, niñas y adolescentes a un buen hábito alimenticio y se realiza de manera individual a cada NNA.

Criterio 4: Especificaciones técnicas de los alimentos. ¿Los alimentos tienen registro sanitario y son de primera calidad?

Se evidencian algunas marcas con los registros sanitarios vencidos.

Explica la coordinadora que el INVIMA se mira de manera individual y se contactan a las empresas para su actualización, con compras se realiza una retroalimentación para mantener esta evidencia.

Criterio 5: El personal manipulador debe conocer las especificaciones de alimentos. ¿Se ha socializado el componente de alimentación de las especificaciones técnicas de la modalidad?

Existe un plan de formación continuo en donde cada mes se están actualizando y repasando las especificaciones técnicas con el personal manipulador de alimentos.

Criterio 6: Reciclaje de recipientes plásticos. ¿Qué destino tienen los recipientes plásticos una vez cumplido su ciclo?

Desde la corporación el reciclaje se envía a la administración y allí se realiza el destino final.

CONCLUSIONES

1	Se realizaron los análisis de auditoria a los componentes de alimentación, administrativo y de ingreso-egreso con respecto a las evidencias enviadas, en donde se resalta el compromiso para atender la auditoria y un buen desempeño de todos los componentes, se evidenciaron oportunidades de mejora tanto para el equipo de calidad como para la institución. En el informe de cierre se darán las conclusiones y oportunidades de mejora a realizar.
---	---

Anexo 9 Acta de reunión visita presencial

DATOS GENERALES

Secretaría o Departamento Administrativo:		Secretaria de Inclusión social, Familia y Derechos Humanos					
Subsecretaría o Subdirección:		Grupos Poblacionales					
Equipo, Unidad Administrativa o Dependencia:		Unidad de Niñez					
Lugar:	Hogar de paso 1 PAN	Fecha:	15/10/2020	Hora Inicio:	9:00 a.m.	Hora Finalización :	12:30 p.m.
Actividad o tema:	Auditoria al Hogar de Paso1 PAN	Anexa listado de asistencia					
		SI	X	NO			
Objetivo de la reunión:	Evaluar las instalaciones del hogar de paso para que las condiciones sean óptimas para los NNA.						

AGENDA (ORDEN DEL DÍA)

ITEM	TEMA
1.	Saludo general.
2.	Socialización del espacio físico del hogar.
3.	Revisión de historias de atención de los NNA:

DESARROLLO TEMÁTICO

Se inicia la reunión a las 9:00 a.m. con un recorrido detallado por la instalación dirigido por la Coordinadora del Hogar, ella menciona que el hogar cuenta con una capacidad hasta 36 NNA, en el momento cuenta con 31 NNA activos de los cuales 14 NNA están en el hogar 7 son niñas y 7 son niños y en familias de paso hay 17 NNA, nos enseña cómo está distribuida el área administrativo tanto del hogar como el personal del ICBF que se encuentra en el sitio, allí también se evidencia carteleras que contienen información como el manual de convivencia y el diario vivir de Principitos, Ángeles y Soñadores. Luego pasamos al área de dormitorios de niñas, niños y bebés, seguimos al espacio de cocina y residuos, zona de lavado, también nos enseña las zonas de aprendizaje y actividades lúdicas de los NNA, las áreas de atención psicológica y de archivo y por último la zona verde del hogar.

Luego la Tecnólogo Apoyo al Sistema de Gestión de Calidad individualmente realiza un segundo recorrido y en este observa que:

- En la entrada principal se encuentra el Reglamento Encuentros con Familias de Origen con el logo de la alcaldía pasada. (Evidencia foto 9).
- Una de las paredes de la zona donde está ubicada el área administrativa de las Madres de Paso tiene una pared con aparente humedad y la pintura se encuentra inflada. (Evidencia fotos 1 y 2).
- En la parte trasera de la casa se encontró canecas de basura y una de sus tapas estaban quebrada, también una esquina del espacio verde con el piso quebrado y delimitado con la cinta amarilla de “pase con cuidado” (Evidencia fotos 3, 4, 5 y 6).
- En el segundo piso hay un espacio o salón para reuniones o actividades y al momento de ingresar en el techo se evidencia la pared con unas grietas. (Evidencia fotos 7 y 8)
- En la zona de restaurante se encuentra un resana miento en el techo algo agrietado. (Evidencia foto 10)

Se realiza una revisión a las historias de atención de los NNA, se eligen 6 carpetas a lazar, 3 de los NNA que se encuentran en el hogar y 3 carpetas de los NNA que están en las familias de paso. Allí se evidencia de forma general que en el formato 1547 Observaciones a Población atendida, se están eliminado espacios en blanco, desde Calidad no está permitido ya que pertenecen al mismo, en caso de no diligenciar en su totalidad únicamente se cancelan con una línea oblicua de lado a lado.

En algunos formatos de manejo interno se está utilizando la plantilla del anterior Alcaldía, esta debe ser actualizada e implementarse a partir de este momento.

Evite tachones y/o enmendaduras al momento de diligenciar cualquier formato o documento interno.

Se resalta como fortaleza el orden y la marcación de las carpetas y el manejo de documentación interna con un listado de chequeo como verificación previa de ingreso. (Evidencia fotos 11 y 12).

Por último se valida la información de la compra o actualización de los extintores con los que cuenta el hogar de que este al día.

Se finaliza la auditoria a las 12:30 p.m.

CONCLUSIONES

1	Se logra evaluar todo el espacio físico para la verificación de seguridad y cuidados correspondientes ara los NNA y las personas que allí trabajan.
---	---

Anexo 10

Acta de reunión evaluación 21 de octubre

DATOS GENERALES							
Secretaría o Departamento Administrativo:		Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos					
Subsecretaría o Subdirección:		Subsecretaria Grupos Poblacionales					
Equipo, Unidad Administrativa o Dependencia:		Unidad de Niñez					
Lugar:	Virtual – Meet	Fecha:	21/10/20	Hora Inic o:	2:00 pm	Hora Finalizació n:	3:00 pm
Auditoria del Hogar de Paso PAN				Anexa listado de asistencia			

Actividad o tema:		SI		NO	x
Objetivo de la reunión:	Auditar el Hogar de Paso PAN en los componentes protección integral de los NNA y talento humano bajo especificaciones técnicas de la modalidad.				
AGENDA (ORDEN DEL DÍA)					
ITEM	TEMA				
1	Presentación del equipo auditor y los auditados				
2	Dar a conocer el objetivo de la auditoria				
3	Revisión del plan de auditoria				
DESARROLLO TEMÁTICO					
Se inicia la reunión con la presentación de la matriz de evaluación, donde se evidencian los criterios a evaluar por componente. Cada criterio es mencionado, se señalan fortalezas y debilidades observadas desde la documentación compartida y en algunos casos se realiza preguntas respecto al criterio.					
El componente Protección integral cuenta con 10 criterios, a continuación se describe lo que se abordó en cada uno de ellos.					
Criterio 1. Realizar acompañamiento psicosocial. En la reunión se aclara que este criterio fue evaluado con la revisión de las historias de atención en la visita presencial llevada a cabo el jueves 15 de octubre.					
Criterio 2. Gestionar los servicios y actividades de la red de apoyo social. Se indaga sobre las gestiones que realizan en el Hogar para educación deportes y recreación, dado a que en la documentación solicitada solo se comparte las gestiones de salud. Se obtiene como respuesta por parte de la pedagoga Diana que el Hogar cuenta con convenio con el Inder y destaca varias actividades realizadas a los NNA.					
Criterio 3. Gestiones que se realizan para el restablecimiento de derechos. Según las evidencias compartidas para este criterio se evidencia la oportunidad de mejora respecto al diligenciamiento de las actas.					
Criterio 4. Permitir las visitas o llamadas telefónicas, solo de las personas autorizadas previamente por el Defensor. Se realiza la observación respecto a la documentación compartida de no realizar modificaciones de los formatos, puntualmente Cód. FO-GESR- 1357.					
Criterio 5. Autorización para ingresar al Hogar de Paso. Se pregunta ¿Cómo se puede verificar que personas están autorizadas para entrar al Hogar? A lo que se obtiene como respuesta que hay planilla para personas externas, para los NNA y para los profesionales del Hogar, en caso de visita de alguna empresa o institución se tienen datos previos a la visita y se verifican para el ingreso al Hogar.					
Criterio 6. Realizar acciones para la vinculación de la familia biológica. Según documentación compartida se realizó observación respecto a la cancelación de los espacios en blando del Acta de reunión, además se preguntó sobre el manejo de cronograma para talleres a lo que respondieron que si se manejaba en el Hogar.					
Criterio 7 y 8. Elementos para vestir, calzar e implementos de aseo de los NNA. En la reunión se aclara que este criterio fue evaluado en la visita presencial llevada a cabo el jueves 15 de octubre.					

Criterio 9. Encuestas de satisfacción y de consumo del servicio de alimentación. Como fortaleza se resalta el resultado de las encuestas de satisfacción.

Criterio 10. Formular y socializar el manual de conducta para prevenir posibles situaciones de abuso sexual y maltrato. Como oportunidad de mejora se realiza la observación de que el listado de asistencia debe realizarse en el formato Cód. FO-GESR- 1357.

Para el componente de talento humano se evalúan 8 criterios, a continuación se describe lo abordado en la reunión de cada uno de ellos:

Criterio 1. Relación del personal que trabaja. Comparten una base de datos organizada dando cumplimiento a lo solicitado por ende se pasa a la evaluación del siguiente criterio.

Criterio 2. El personal cuenta con vacunación. Al no evidenciar la vacunación dentro de los documentos compartidos se pregunta por esta en la reunión pero no se obtiene respuesta respecto a este criterio, por tal motivo se deja como una oportunidad de mejora.

Criterio 3. Revisar, evaluar y socializar los protocolos de seguridad y las acciones de talento humano. Se comenta que en la visita presencial se evidencio el uso adecuado de tapabocas y antibacterial y como oportunidad de mejora se menciona que el registro fotográfico de la capacitación brindada para el 22 de abril no evidencia los protocolos, tener cuidado de no repetir esta situación.

Criterio 4. Portar el Carnet de contratistas establecido por el Municipio de Medellín. En la reunión se aclara que este criterio fue evaluado en la visita presencial llevada a cabo el jueves 15 de octubre.

Criterio 5. Garantizar capacitaciones y formación. Se resalta la organización del cronograma compartido y como oportunidad de mejora realizar las actas en el formato correspondiente y en caso de reprogramar alguna reunión se debe justificar en el campo de observaciones.

Criterio 6. Personal necesario e idóneo, conoce y aplica los Lineamientos Técnicos de la modalidad. Se pregunta acerca del acta de socialización de los lineamientos técnicos de la modalidad, se responde que no tienen un acta precisando esta información pero se han abordado temas de los lineamientos técnicos dentro de otros comités o reuniones, por tal motivo se menciona que las actas de estas reuniones serán uno de los documentos a solicitar después de la reunión, ya que es un insumo para la evaluación de este criterio.

Criterio 7. Elementos de protección y uniforme del personal. En la reunión se aclara que este criterio fue evaluado en la visita presencial llevada a cabo el jueves 15 de octubre.

Criterio 8. El hogar debe contar con un vehículo de transporte liviano que facilite el transporte de personal y dotación. Se evidencia la oportunidad de mejora de generar un cronograma de transporte a lo que se obtiene como respuesta que el Hogar cuenta con este cronograma, por tal motivo se menciona que será solicitado junto con otros documentos mencionados en el desarrollo de la auditoria.

Por último se agradece la disposición y el tiempo al equipo auditado y finaliza la reunión.

CONCLUSIONES

1	Se evalúa el componente de protección integral.
---	---

Anexo 11

Informe Final de auditoría

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA AL HOGAR DE PASO PAN

El presente informe corresponde a la auditoría interna realizada por el equipo de calidad de la Unidad de Niñez al Hogar de Paso PAN bajo las especificaciones técnicas de la modalidad. La auditoría se dividió en tres fases, la primera de ellas corresponde a la reunión de apertura llevada a cabo de manera virtual, la segunda fase corresponde al desarrollo de la auditoría llevada a cabo en tres reuniones, dos virtuales y una presencial, y por último la tercera fase correspondiente a la reunión de cierre de auditoría programada de manera virtual.

Se evaluaron en total 7 componentes del Hogar de Paso PAN, estos son: administrativo, ingreso/egreso, alimentación, alojamiento, infraestructura, protección integral y talento humano. En cada uno de ellos se evaluaron criterios socializados en cada reunión de los cuales se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora descritos con detalle a continuación.

CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO

COMPONENTE	Nº	CRITERIO	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO
ADMINISTRATIVO	1.	Especificar el plan de los componentes de atención	El ICBF mediante el formato de evaluación de proyectos de atención institucional certifica que cumple cada ítem del criterio.
	2.	Evidenciar el buen uso a los recursos públicos destinados y garantice una atención diferencial y con calidad a la población	La planilla de ejecución financiera se encuentra organizada mensualmente y resumen anual.
	3.	Certificar legalmente el funcionamiento del Hogar	Se evidencian gestiones para el renovamiento de la Licencia de Funcionamiento del Hogar estando esta próxima a vencer.
INGRESO/ EGRESO	2.	Evidenciar el número de reintegros familiares, de ubicación en instituciones de protección y en hogares sustitos	Se evidencia la trazabilidad mensual de la ubicación de los NNA al egreso en el informe de estadística.
	4.	Abrir a cada usuario una historia de atención con sus valoraciones iniciales.	Cada NNA cuenta con carpeta de historia de atención donde se evidencia valoración de

			nutrición, pedagogía, salud, psicología y trabajo social.
ALIMENTACIÓN	2.	Elaborar el ciclo de alimentación	El menú de ciclo está muy completo y organizado
	3.	Cumplimiento de la Minuta	Se hace seguimiento a la minuta con encuestas de satisfacción a los NNA.
INFRAESTRUCTURA	1.	Mantener en perfecto orden y aseo las instalaciones	En la visita se evidencia la organización de los elementos dentro del Hogar y el aseo de las instalaciones.
ALOJAMIENTO	2.	Dotación Casa Hogar y Lencería	Cumple con todos los de dotación en la casa hogar y la documentación de la fumigación se encuentra al día.
	5.	Mobiliario y equipos para la modalidad	Todos los artículos cumplen para cubrir el servicio y hay archivadores adicionales.
PROTECCIÓN INTEGRAL DEL NNA	9.	Encuestas de satisfacción y de consumo del servicio de alimentación	Cuentan con excelentes resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los NNA y sus familias.
TALENTO HUMANO	3.	Revisar, evaluar y socializar los protocolos de seguridad y las acciones del talento humano	En la visita presencial se evidencio la implementación del protocolo de bioseguridad.

OBSERVACIONES

COMPONENTE	N°	CRITERIO	OBSERVACIONES
ADMINISTRATIVO	5.	Registrar cada uno de los indicadores propuestos	Se recomienda construir matriz de seguimiento a los indicadores
			Se recomienda realizar una lectura cualitativa más completa de los indicadores
			Registrar con mayor precisión (de forma cuantitativa) las cifras en el informe de gestión
6.	Reporte de las altas permanencias e información de los NNA que están en el hogar	Se recomienda concluir respecto a la información. Incluir un cuadro resumen en el informe mensual que permita evidenciar las gestiones realizadas con los casos de altas permanencias	
7.	Informar semanalmente las actividades a ejecutar	Generar planeación del cronograma de actividades. Que contenga, nombre o actividad, quienes	

			participaran, hora y fecha correspondiente, lugar en el que se realizara y un campo de observaciones para describir en caso de que se requiera si se canceló la actividad, si se reprogramo y el por qué.
			Estandarizar la ficha metodológica para documentar la actividad a realizar.
	10.	Recibir mediante acta de préstamo los bienes inmuebles a utilizar durante la ejecución del contrato	Acta de préstamo bajo las especificaciones técnicas.
ALIMENTACIÓN	4.	Los alimentos tienen registro sanitario y son de primera calidad	Listado de marcas con registro sanitario vencido
	5.	Reciclaje	Protocolo de traslado de residuos Cestas de reciclaje en perfecto estado para evitar accidentes de los NNA
INFRAESTRUCTURA	1.	Mantener en perfecto orden y aseo las instalaciones	Libre de humedad Los cables deben estar cubiertos
	2.	Gestionar los servicios y actividades de la red de apoyo social.	Las evidencias de las gestiones realizadas se deben compartir en formato de acta o en el formato de actividades grupales Cód. FO-GESR-1284
PROTECCIÓN INTEGRAL DEL NNA	3.	Adelantar gestiones conjuntas con el ICBF para el restablecimiento de derechos de acuerdo con los términos definidos por la modalidad	Seguir los lineamientos dados para la elaboración del Acta de reunión atendiendo a las últimas indicaciones dadas compartidas el 12 de agosto. Los pantallazos de reunión virtual deben estar dentro del desarrollo temático y no se debe borrar ningún campo.
	4.	Permitir las visitas o llamadas telefónicas, solo de las personas autorizadas previamente por el Defensor	No realizar modificaciones de los formatos. Cód. FO-GESR- 1357 (Registro de llamadas a usuarios) y Cód. FO-GESR- 1547 (Hoja de observaciones)
	6.	Realizar acciones para la vinculación de la familia biológica	Cancelar los espacios en blanco en el Acta de reunión
	10.	Formular y socializar el manual de conducta para prevenir posibles situaciones de abuso sexual y maltrato	El listado de asistencia debe realizarse en el formato Cód. FO-TICS-141 (Acta de reunión general)
	2.	El personal cuenta con vacunación	Resguardar información que constate que todo el personal del Hogar cuenta

TALENTO HUMANO			con la vacunación definida por Mini salud.
	5.	Garantizar capacitaciones y formación	En el campo de observaciones del cronograma se debe justificar la reprogramación de las capacitaciones. Realizar el Acta de Reunión en el formato correspondiente.
	8.	El hogar debe contar con un vehículo de transporte liviano que facilite el transporte de personal y dotación	Estandarizar Cronograma de transporte. Debe contar con día, hora, persona que se transporta, lugar de recogida, lugar de llegada y firma

CONCLUSIONES

El Hogar de Paso PAN tiene un cumplimiento del 95.5% de los criterios evaluados bajo especificaciones técnicas. De los 7 componentes 4 tienen un cumplimiento del 100%, estos corresponden a ingreso/egreso, infraestructura, alojamiento y protección integral. Los componentes administrativos, talento humano y alimentación obtuvieron un porcentaje de 84.6%, 93% y 88% respectivamente.

Anexo 12 Plan de mejoramiento

Anexo 13 Seguimiento programa de auditoria

Agradecemos su objetividad al responder cada pregunta, es importante que realice esta encuesta con el mayor grado de atención. Evalúe cada pregunta y asigne el número correspondiente, elija sólo una de las 5 opciones disponibles por fila. *Obligatorio

Nº de Hallazgo por Auditoria (D)	Descripción del Hallazgo (E)	Hallazgo Administrativo con Incidencia (Lista desplegable) (F)	Nº Acción de Mejoramiento/Correctiva (G)	Acción de Mejoramiento/Correctiva (H)	Plazo de la Acción Fecha de Inicio (aaaa-mm-dd) (I)	Plazo de la Acción Fecha de Terminación (aaaa-mm-dd) (J)	Funcionario Responsable de la Realización de la Acción de Mejoramiento (K)	Observaciones (R)
1	Registrar cada uno de los indicadores propuestos	Administrativa	1	Construir matriz de seguimiento a los indicadores	26/10/2020	30/11/2020	Área administrativa de la sede	Aunque las especificaciones técnicas del programa no contempla este aspecto, desde el operador se realizará matriz de seguimiento a dichos indicadores.
2	Se evidencia una corta lectura cualitativa de los indicadores descritos en el informe de gestión.	Administrativa	2	Realizar una lectura cualitativa más completa de los indicadores a partir del siguiente informe de gestión (mes de noviembre)	26/10/2020	3/11/2020	Área administrativa de la sede	Para el mes de noviembre se realizará una descripción cualitativa más detallada de los indicadores contenidos en el informe de gestión.
3	La descripción o comparación de datos es netamente cualitativa	Administrativa	3	Registrar con mayor precisión (de forma cuantitativa) las cifras en el informe de gestión	26/10/2020	3/11/2020	Área administrativa de la sede	Se verificará y registrará con mayor precisión los datos cuantitativos incluidos en el informe.
4	Si bien se realiza el seguimiento a las altas permanencias en el instrumento asignado no se evidencia las gestiones realizadas en los informes mensuales.	Administrativa	4	Incluir un cuadro resumen en el informe mensual que permita evidenciar las gestiones realizadas con los casos de altas permanencias	26/10/2020	3/11/2020	Área administrativa de la sede	Se incluyó lo solicitado para el informe del mes de noviembre.
5	Se informa semanalmente las actividades a ejecutar de manera general mas no se evidencia cronograma de las actividades a desarrollar en el orden del día.	Administrativa	5	Generar planeación del cronograma de actividades, que contenga nombre o actividad, quienes participaran, hora y fecha, lugar en el que se realizará y un campo de observaciones para describir los cambios que puedan surgir, argumentar el porque, describir en caso que se requiera si se cancelo la actividad, si se reprogramo y el por qué.	26/10/2020	5/11/2020	Área administrativa de la sede	Todos los días jueves se envía este reporte a la supervisión informando el cronograma de actividades de la semana a realizar, el cual se diligencia según formato dado por la supervisión
6	Se evidencia la documentación de las actividades a desarrollar sin embargo desde cada área se documenta con una estructura diferente en la planta de Manabita Alcantalá, Medellin.	Administrativa	6	Estandarizar la ficha metodológica para documentar la actividad a realizar.	26/10/2020	3/11/2020	Área talento humano Comité PAN	Se retroalimentara y se les compartirá el formato vigente al área de talento humano.
8	Recibir mediante nota de préstamo los bienes muebles a utilizar durante la ejecución del contrato	Administrativa	8	El Equipo de Calidad debe Proyectar el Acta antes de la firma del próximo contrato.	26/10/2020	30/11/2020	Equipo de calidad y supervisión	
9	Se evidencia que el estado cognitivo de 23 marcas de fallas tiene registro sanitario vencido.	Administrativa	9	Actualizar el listado de marcas que cuenten con el registro sanitario vigente.	26/10/2020	30/11/2020	Área de compras Comité PAN	El área de nutrición de la sede, gestiona por correo electrónico el día 30 de octubre.
10	Se realiza gestión con el área de mantenimiento.	Administrativa	10	Documentar el manejo de residuos en el Plan de Saneamiento Básico.	26/10/2020	30/11/2020	Área de compras Comité PAN	El área de nutrición de la sede, gestiona por correo electrónico el día 30 de octubre.

Evaluación auditoria

1. En una escala de 1 a 5, donde 5 significa "Excelente" y 1 "Deficiente". Califique los siguientes aspectos *

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5
Oportuna comunicación del plan de auditoria	<input type="radio"/>				
Claridad en el contenido del plan de auditoria	<input type="radio"/>				
Alineación de los criterios auditados con los lineamientos y especificaciones técnicas de la modalidad	<input type="radio"/>				
Las observaciones y devoluciones realizadas durante la auditoria le han servido para mejorar su gestión	<input type="radio"/>				
Calificación en términos generales	<input type="radio"/>				

Evaluación del equipo auditor

En una escala de 1 a 5, donde 5 significa "Excelente" y 1 "Deficiente". Califique los siguientes aspectos *

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5
Claridad y coherencia de las preguntas realizadas	<input type="radio"/>				
Ambiente generado durante el desarrollo de la auditoria	<input type="radio"/>				
Disposición del equipo auditor	<input type="radio"/>				
La información solicitada ha sido oportuna, respetuosa y pertinente con el objetivo de la auditoría	<input type="radio"/>				
Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados	<input type="radio"/>				
Claridad en la explicación de los resultados	<input type="radio"/>				

Observaciones y/o sugerencias _____

Google Formularios

Anexo 14 Flujograma proceso auditoria remota

