



**PROCESO  
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

C.IVC

30/09/2020

Versión 4

Página 1 de 9

<b>Líder del Proceso:</b>  <i>Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad</i>	<b>Responsables del Proceso por Nivel:</b>		
	<b>Nacional</b>	<i>Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad</i>	
	<b>Regional</b>	N/A	
	<b>Zonal</b>	N/A	

1. **Objetivo del Proceso:** Realizar inspección, vigilancia y control a las personas jurídicas que prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar para determinar las condiciones de cumplimiento de la normativa vigente de acuerdo con la modalidad y población atendida.

2. **Alcance:** Inicia con la formulación de las estrategias operativas para el proceso y la planeación de las actividades de inspección, vigilancia y control, seguido por las etapas de:  
 \*Inspección: cierre del plan de mejora por cumplimiento, incumplimiento o imposibilidad material para subsanar las acciones contenidas en la actuación administrativa, y presentación del caso ante el Comité Inspección, Vigilancia y Control cuando en el informe de la visita de inspección existan hallazgos de tipo sancionatorio.  
 \*Vigilancia: con la ejecutoria del acto administrativo de otorgamiento, reconocimiento o negación de la personería jurídica o el otorgamiento, renovación, cancelación, negación o suspensión de la licencia de funcionamiento.  
 \*Control: con la ejecutoria del acto administrativo de sanción o archivo de la investigación, contra la persona jurídica a la que se le adelantó el proceso administrativo sancionatorio. Finaliza con la definición de acciones de mejora e innovación para el proceso.

3. **Alineación estratégica del Proceso:**  
  
**Objetivo Estratégico No. 1**  
 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.  
  
**Objetivo Estratégico No. 5**  
 Asegurar la gestión institucional, orientada a los resultados de nivel nacional y/o local, por medio del uso de herramientas tecnológicas de la información.

4. **Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):**

4.1 PLANEAR							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1.Estado 2.Proceso Direccionamiento Estratégico 3. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios 4.Proceso Gestión del Talento Humano 5. Proceso Mejora e	1.1. Plan Nacional de Desarrollo 1.2. Plan Estratégico Sectorial 1.3. Requisitos legales y otros requisitos 2.1. Plan Indicativo Institucional	Formular las estrategias operativas para el proceso	1. Plan de acción del proceso 2. Normativa interna 3. Matriz de riesgos por proceso 4. Información para la definición de las hojas de vida de los indicadores y las actividades del Plan de Acción	1.1. Proceso Inspección, Vigilancia y Control 1.2. Proceso Direccionamiento Estratégico 2.1. Proceso Protección 2.2. Proceso Promoción y Prevención	<b>X</b>		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

C.IVC

30/09/2020

Versión 4

Página 2 de 9

<p>Innovación</p> <p>6. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p>	<p>2.2. Directrices institucionales</p> <p>2.3. Planes institucionales aprobados</p> <p>3.1. Manual de contratación, memorandos y circulares</p> <p>4.1. Programación de la contratación en el plan anual de adquisiciones*</p> <p>4.2. Base de datos, con las necesidades a programar</p> <p>5.1. Estrategias, metodologías y planes de mejora continua, innovación, gestión del conocimiento</p> <p>6.1. Modelo de monitoreo y evaluación</p>			<p>2.3. Peticionarios</p> <p>3.1. Proceso Mejora e Innovación</p> <p>4.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p>			
<p>1. Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>2. Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>3. Peticionarios</p> <p>4. Proceso Protección</p> <p>5. Proceso Promoción y Prevención</p>	<p>1.1. Lineamientos, metodologías e instrumentos de planeación</p> <p>1.2. Directrices institucionales</p> <p>1.3. Políticas institucionales</p> <p>2.1. Plan de acción del proceso de inspección, vigilancia y control</p> <p>3.1. Información de las denuncias o quejas de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar</p> <p>4.1. 5.1. Lineamientos técnicos,</p>	<p>Elaborar programa de auditoría de acuerdo con la focalización de necesidades y capacidad operativa.</p>	<p>1. Programa de auditorías y cronograma operativo</p>	<p>1.1. Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p>	<p><b>X</b></p>		

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



**PROCESO  
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL**  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

C.IVC

30/09/2020

Versión 4

Página 3 de 9

	<p>manuales operativos y otras herramientas</p> <p>5.2. Informes de seguimiento con alertas y recomendaciones para mejoras en la prestación de los servicios</p>							
<p>1. Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>2. Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>3. Proceso de Comunicación Estratégica</p> <p>4. Proceso Protección</p> <p>5. Proceso Promoción y Prevención</p> <p>6. Proceso Gestión de la Tecnología e Información</p>	<p>1.1. Lineamientos, metodologías e instrumentos de planeación</p> <p>2.1. Plan de acción del proceso de inspección, vigilancia y control</p> <p>2.2. Programa de auditoría</p> <p>3.1. Documentos, campañas y/o piezas de comunicación</p> <p>4.1. 5.1. Lineamientos técnicos, manuales operativos y otras herramientas</p> <p>6.1. Sistemas de información: nuevos, adaptados o evolucionados</p> <p>6.2. Soporte a los requerimientos de tecnología y sistemas de información atendidos</p>	<p>Diseñar y actualizar las herramientas aplicables para desarrollar el proceso de inspección, vigilancia y control.</p>	<p>1. Instrumentos de inspección, vigilancia y control *</p>	<p>1.1. Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p>				<b>X</b>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

C.IVC

30/09/2020

Versión 4

Página 4 de 9

4.2 HACER							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1.Peticionarios 2.Proceso Inspección, Vigilancia y Control 3.Estado	1.1. Solicitud y documentos requeridos por la normativa vigente para personerías jurídicas 2.1. Normativa interna 3.1. Requisitos legales y otros requisitos	Reconocer, negar y cancelar la personería jurídica.	1. Resolución de reconocimiento, negación y cancelación de personería jurídica	1.1. Peticionarios 1.2. Proceso Inspección, Vigilancia y Control 1.3. Proceso Gestión Jurídica	X	X	
1. Peticionarios 2.Proceso Inspección, Vigilancia y Control 3.Estado 4.Proceso Direccionamiento Estratégico 5. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	1.1. Solicitud y documentos requeridos por la normativa vigente para otorgar, renovar, negar y cancelar la licencia de funcionamiento 2.1. Instrumentos de vigilancia 2.2. Normativa interna 2.3. Resolución de otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica (Si aplica) 2.4. Plan de Seguimiento a licencias de funcionamiento 3.1. Requisitos legales y otros requisitos 4.1. Lineamientos, metodologías e instrumentos de planeación 5.1. Hojas de vida de los Indicadores aprobadas, Plan de Acción Institucional de la vigencia	Otorgar, renovar, negar y/o cancelar la licencia de funcionamiento.	1. Resolución de otorgamiento, renovación, negación y/o cancelación de licencias de funcionamiento 2. Solicitudes de Conceptos Jurídicos y consultas sobre temas de Interés para el ICBF. Directrices para los Directores Regionales	1.1. Peticionarios 1.2. Proceso Protección 1.3. Proceso Inspección, Vigilancia y Control 1.4. Proceso Promoción y Prevención 2.1. Proceso Gestión Jurídica	X	X	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL**  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

C.IVC

30/09/2020

Versión 4

Página 5 de 9

<p>1.Estado</p> <p>2.Peticionarios</p> <p>3.Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>4.Proceso Promoción y Prevención</p> <p>5. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p>	<p>1.1. Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>2.1. Reclamos, denuncias y solicitudes</p> <p>3.1. Programa de auditoria</p> <p>4.1. Informes de seguimiento con alertas y recomendaciones para mejoras en la prestación de los servicios</p> <p>5.1. Hojas de vida de los Indicadores aprobadas, Plan de Acción Institucional de la vigencia</p>	<p>Realizar acciones de inspección (visitas y auditorías)</p>	<p>1.Informe de visita o auditoría de calidad del Servicio Público de Bienestar Familiar - SPBF</p> <p>2.Plan de mejora de visita o auditoría</p> <p>3.Solicitud de acciones inmediatas (para los casos que aplique)</p> <p>4.Ficha de Comité de Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>5. Respuesta al peticionario</p> <p>6. Solicitudes de Conceptos Jurídicos y consultas sobre temas de Interés para el ICBF</p>	<p>1.1. 2.1. Peticionarios</p> <p>1.2. Estado</p> <p>1.3. 3.1. Proceso Protección</p> <p>1.4. 3.2. Proceso Promoción y Prevención</p> <p>2.2. 4.1. Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>5.1 Proceso Relación con el ciudadano</p> <p>6.1 Proceso gestión Jurídica</p>	<p><b>X</b></p>		
<p>1.Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>2.Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p>	<p>1.1. Informe de visita o auditoría de calidad del Servicio Público de Bienestar Familiar - SPBF</p> <p>1.2. Plan de mejora de visita o auditoría</p> <p>1.3. Solicitud de acciones inmediatas</p> <p>1.4. Ficha de Comité de Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>2.1. Hojas de vida de los Indicadores aprobadas, Plan de Acción Institucional de la vigencia</p>	<p>Adelantar procesos administrativos sancionatorios conforme la normatividad vigente</p>	<p>1.Acto administrativo mediante el cual se resuelve un proceso administrativo sancionatorio y/o resuelve un recurso de reposición.</p> <p>2.Ejecutoria del Acto administrativo expedido</p>	<p>1.1. Peticionarios</p> <p>1.2. Proceso Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>1.3. Proceso Gestión Jurídica</p> <p>2.1. Estado</p> <p>2.2. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios (Contratación)</p> <p>2.3. Proceso Promoción y Prevención</p> <p>2.4. Proceso de Protección</p>	<p><b>X</b></p>		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

C.IVC

30/09/2020

Versión 4

Página 6 de 9

4.3. VERIFICAR							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Proceso de Monitoreo y Seguimiento a la Gestión  2. Proceso Mejora e Innovación  3. Proceso Inspección, Vigilancia y Control  4. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)  5. Proceso Evaluación Independiente  6. Proceso Direccionamiento Estratégico	1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control  2.1. Resultado de evaluación de los Riesgos  3.1. Informe de visita o auditoría de calidad del Servicio Público de Bienestar Familiar – SPBF  3.2. Resolución de otorgamiento, renovación, negación y/o cancelación de licencias de funcionamiento  3.3. Acto administrativo mediante el cual se falla el proceso  4.1. Resultados de auditorías externas  5.1. Resultados de auditorías internas  6.1. Revisión por la Dirección (Resultados del Sistema Integrado de Gestión)  6.2. Oportunidades de mejora del Sistema Integrado de gestión	Realizar seguimiento y medición del desempeño del proceso de acuerdo con la gestión y los riesgos asociados	1. Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso  2. Informe del estado de las Licencias de Funcionamiento  3. Informe de Gestión  4. Resultados de medición del proceso	1.1. Proceso Mejora e Innovación  2.1. Proceso Inspección, Vigilancia y Control  2.2. 3.1. Peticionarios  3.2. Estado  3.3. Proceso Direccionamiento Estratégico  4.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	<b>X</b>		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

C.IVC

30/09/2020

Versión 4

Página 7 de 9

**4.4. MEJORAR E INNOVAR**

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión  2. Proceso Mejora e Innovación  3. Proceso Relación con el Ciudadano  4. Proceso Evaluación Independiente  5. Proceso de Direccionamiento Estratégico  6. Estado	1.1. Informe de monitoreo nacional y regional  2.1. Mejoras identificadas del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión  2.2. Resultados de seguimiento de la implementación de las estrategias, metodologías y planes  2.3. Buenas prácticas y lecciones aprendidas  3.1. Informe PQRS y acceso a la Información  4.1. Resultados de evaluaciones independientes  4.2. Resultados de auditorías internas  4.3. Reportes internos avance, cumplimiento y efectividad Plan de Mejoramiento y acciones formuladas  5.1. Resultados e informes de Gestión Institucional  5.2. Oportunidades de mejora del Sistema Integrado de	Definir acciones de mejora e innovación para el proceso	1. Acciones de mejora e innovación definidas	1.1. Proceso Inspección, Vigilancia y Control  1.2. Proceso Mejora e Innovación  1.3. Proceso Evaluación Independiente  1.4. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)	<b>X</b>		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

C.IVC

30/09/2020

Versión 4

Página 8 de 9

	<p>Gestión</p> <p>6.1. Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República (Si aplica)</p>						
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p><b>LAURA MORA CIFUENTES</b> Oficina Aseguramiento de la Calidad Profesional EPICO del Proceso</p>	<p><b>OSCAR EDUARDO JIMÉNEZ BEDOYA</b> Contratista Oficina Aseguramiento de la Calidad</p> <p><b>ANDREY FERNANDO LOZANO QUINTANILLA</b> Contratista Oficina Aseguramiento de la Calidad</p> <p><b>DIANA CAROLINA VASQUEZ PARRA</b> Contratista Oficina Aseguramiento de la Calidad</p> <p><b>SONIA ALEXANDRA PULIDO</b> Contratista Oficina Aseguramiento de la Calidad</p> <p><b>YENI LILÍ DÍAZ</b> Profesional Grupo Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento Oficina Aseguramiento de la Calidad</p> <p><b>CLAUDIA BEATRIZ RAMIREZ ARENAS</b> Contratista Oficina Aseguramiento de la Calidad</p> <p><b>YANETH SARMIENTO FORERO</b> Subdirectora Subdirección de Mejoramiento Organizacional</p> <p><b>PAOLA FRANCO VARGAS</b> Contratista Subdirección de Mejoramiento Organizacional</p>	<p><b>ROCÍO GÓMEZ RODRÍGUEZ</b> Jefe Oficina Aseguramiento de la Calidad Líder del Proceso</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL**  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

C.IVC

30/09/2020

Versión 4

Página 9 de 9

**Nota 1:** Consultar los indicadores de procesos en el Tablero de Control en el SIMEI.

**Nota 2:** Consultar los riesgos de calidad y corrupción del proceso, en la Web del ICBF.

**Nota 3:** Consultar las normas internas y externas que aplican al proceso en la Matriz de Verificación de Requisitos Legales.

**Nota 4:** Consultar criterios y rangos de calificación de los aspectos e impactos ambientales en la Matriz de Identificación y Valoración de Impactos Ambientales.

**Nota 5:** Consultar matriz de riesgos SGSI y de activos de información del proceso, en la Intranet.

**Nota 6:** Consultar matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos en el repositorio de la Entidad.

**Nota 7:** Consultar los procedimientos y documentos asociados al proceso en el Listado Maestro de Documentos, en la Web del ICBF.

**Nota 8:** Consultar políticas de operación en los Procedimientos.

**Nota 9:** Las salidas marcadas con un asterisco (\*) hacen referencia a controles operacionales del proceso.

**Nota 10:** Se selecciona con una X el nivel responsable de la actividad (nacional, regional, zonal).

**5. CONTROL DE CAMBIOS:**

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
14/07/2020	Versión 3 C.IVC	Se realiza ajuste al objetivo estratégico No.1, 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
24/05/2018	Versión 2 C.IVC	Se actualiza la caracterización del proceso en el objetivo, alcance, alineación estratégica del proceso de acuerdo con el Plan Indicativo Institucional vigente y en el ciclo por proceso en PHVM.
06/09/2016	Versión 1 C.IVC	Teniendo en cuenta la transición de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001: 2015; se actualiza la caracterización del proceso en su objetivo, alcance y actividades del ciclo PHVM.
09/10/2014	MPE.V2	Una vez adoptado el Nuevo Modelo de Operación por Procesos, según Resolución 8080 del 11 de agosto de 2016, se realizan las siguientes modificaciones en el documento MPE.V2 Macroproceso Aseguramiento de la Calidad de los servicios misionales del ICBF y se elabora la C.IVC Caracterización Proceso de Inspección, Vigilancia y Control.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA  
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012