 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 1 de 16

1. OBJETIVO

Establecer acciones que permitan la atención y corrección de los presuntos hallazgos identificados en las visitas de inspección y auditorías con el fin de mejorar la calidad de la prestación del servicio de los operadores.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la formulación del plan de mejora de acuerdo con los resultados identificados y registrados en el informe de la visita de inspección y/o auditorías de calidad. Finaliza con el cierre del plan de mejora o el procedimiento de Proceso Administrativo Sancionatorio.

Este procedimiento aplica a nivel nacional, por lo que es competencia de la Oficina de Aseguramiento a la calidad.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Las actuaciones del presente procedimiento se encuentran en concordancia con lo señalado en la Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia, artículo 16 que establece “*Todas las personas naturales o jurídicas, con personería jurídica expedida por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o sin ella, que aún, con autorización de los padres o representantes legales, alberguen o cuiden a los niños, las niñas o los adolescentes son sujetos de la vigilancia del Estado*”.


3.2. Para dar inicio al presente procedimiento el líder y equipo auditor que llevó a cabo la acción (visita de inspección o auditoría de calidad) deberán agotar las acciones definidas en los procedimientos de **visita de inspección** o de **auditoría de calidad a entidades**.

3.3. El líder y equipo que adelantó la acción (visita de inspección o auditoría de calidad) con base en los hallazgos identificados y registrados en el informe, serán los responsables de la formulación del plan de mejora, el cual deberá ser remitido al Representante legal de la entidad u operador objeto de auditoría de calidad o visita de inspección, dentro de los **quince (15)** días hábiles siguientes a la finalización de la acción.

De acuerdo con el resultado del informe de la acción (visita de inspección o auditoría de calidad) y los hallazgos identificados, el líder y el equipo profesional solicitará la implementación de acciones para la atención de estos hallazgos, lo cual estará debidamente registrado en el formato de Plan de Mejora. Así mismo, solicitarán la formulación de acciones que mitiguen el riesgo de repetición y ocurrencia, y se hará énfasis al operador o entidad objeto de auditoría de calidad o visita de inspección, sobre la importancia en los tiempos de respuesta y cumplimiento del plan de mejora de acuerdo con lo señalado en la normatividad vigente.

La formulación del plan de mejora contemplará tres momentos para su cumplimiento, por lo cual se definirán fechas a corto, mediano y largo plazo (15 días, 1 mes, 2 meses máximo). Es pertinente mencionar que en el oficio remitido se deberá indicar con claridad que el operador o

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

	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 2 de 16

entidad deberá cumplir estos tiempos para la ejecución de su plan de mejora conforme lo señalado en la Resolución 3899 de 2010; así mismo, que podrá solicitar por una vez, espacio de asistencia técnica formal para la resolución de inquietudes generadas en la implementación del plan de mejora.

En caso de no recibir respuesta por parte del operador o entidad en el primer o segundo plazo o en ambos, la Oficina de Aseguramiento a la Calidad no emitirá ningún pronunciamiento. El profesional líder deberá esperar a que se cumpla la última fecha definida para el cumplimiento del plan de mejora y de acuerdo con el resultado, procederá conforme a lo señalado en el numeral 3.7.1. de las políticas de operación del presente procedimiento.

3.4. Para efectos de operatividad del procedimiento, será potestad de la Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, de acuerdo con los componentes auditados (legal, financiero, técnico-administrativo) designar al líder y equipo que efectuará el seguimiento al plan de mejora. En este sentido, los profesionales podrán ser los mismos que llevaron a cabo la acción (visita de inspección o auditoría de calidad), o designar otros profesionales para tal fin.

En este sentido, cuando se hace referencia al líder o equipo en el presente procedimiento, se entenderá como Líder del plan de mejora o equipo designado para el seguimiento al plan de mejora.

3.5. La información correspondiente al plan de mejora reposará en un expediente independiente con relación al creado, en el cual reposará la documentación que dio origen al desarrollo de la acción (auditoría de calidad o visita de inspección).


3.6. El líder será el responsable del seguimiento y cumplimiento de los tiempos definidos en el presente procedimiento para el desarrollo de las actividades, para responder a la entidad u operador y adelantar las acciones a que haya lugar (retroalimentación, requerimiento).

3.7. Para definir el tiempo de cumplimiento del plan de mejora es necesario realizar, previamente, la identificación de las acciones que son responsabilidad directa del operador. No obstante, aquellas situaciones que estén relacionadas con la presunta amenaza o vulneración de derechos de los beneficiarios de la modalidad de atención y/o servicio, requerirán el desarrollo de acciones de manera inmediata.

En relación con las acciones formuladas en el plan de mejora que requieren de la intervención de un tercero (ejemplo: trámite de visita para la actualización del concepto sanitario), se deberá considerar el tiempo promedio máximo de respuesta para la atención y cumplimiento de la acción de mejora sobre el hallazgo. De acuerdo con lo anterior, esta será la fecha máxima de cumplimiento de la totalidad de acciones registradas en el plan de mejora.

3.7.1. Vencida **la última fecha de cumplimiento definida en el plan de mejora**: cuando no se tiene respuesta del operador o entidad **se remitirá** un requerimiento al cumplimiento del plan de mejora, en el cual se solicitará remitir la totalidad de la información requerida en

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

	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 3 de 16

términos de calidad, oportunidad y coherencia, en un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación. Se informará que, en caso de no recibir la información solicitada en los términos referidos, la Oficina procederá a realizar el trámite según lo dispuesto con la Resolución 3899 del 2010. La *copia amarilla* de esta comunicación será remitida vía correo electrónico por el líder del plan de mejora.

3.7.1.1. Vencido el término definido en el requerimiento, si el operador o entidad **no remite** respuesta, la Oficina no enviará comunicaciones adicionales y el caso se presentará ante el Comité de Inspección, Vigilancia y Control.

3.7.1.2. Si el operador o entidad remite respuesta dentro del plazo definido en el requerimiento, pero no es satisfactoria en términos de pertinencia y coherencia respecto del (los) hallazgo(s) identificado(s) y las acciones solicitadas, que permitan el cierre del(los) mismo(s), se deberá tener en cuenta lo siguiente:

El equipo responsable del seguimiento al plan de mejora realizará la revisión del estado general del mismo y determinará la pertinencia de:

- a) Presentar el caso al Comité de Inspección, Vigilancia y Control
- b) Realizar el archivo de la actuación administrativa (seguimiento al plan de mejora) por vencimiento del tiempo estipulado para su cumplimiento y la falta de calidad, oportunidad y coherencia de los soportes presentados para la atención de las situaciones encontradas.
- c) A manera de excepción, podrá enviarse un **requerimiento adicional** (por última vez) al operador o entidad, para lo cual el equipo a cargo del plan de mejora deberá sustentar los siguientes aspectos:
 - o Si el operador o entidad continúa prestando servicios de atención.
 - o La connotación de los hallazgos que continúan abiertos.
 - o El impacto sobre el bien jurídico tutelado (vida, integridad de los beneficiarios)
 - o El comportamiento del operador o entidad frente a los tiempos de respuesta solicitados durante la vigencia del plan de mejora.


Todo lo anterior, deberá quedar documentado. El requerimiento adicional, será remitido mediante oficio y la copia amarilla será enviada desde el correo electrónico del coordinador de grupo de auditorías de calidad o quien haga sus veces.

3.8. Las comunicaciones relacionadas con el plan de mejora se remitirán de la siguiente manera:

3.8.1. Mediante memorando suscrito por la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad cuando: remisión del Plan de mejora por primera vez, requerimiento al plan de mejora, y el cierre del plan de mejora.

3.8.2. Mediante correo electrónico remitido por parte del líder del plan de mejora: copia adjunta y formato de plan de mejora por primera vez y las retroalimentaciones que se establezcan durante la vigencia del plan de mejora.

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

	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 4 de 16

- 3.9. El Comité de Inspección, Vigilancia y Control es la instancia que conceptuará si se da inicio o no a un Proceso Administrativo Sancionatorio por incumplimiento al plan de mejora, según el procedimiento estipulado por el Instituto y conforme la normativa vigente.
- 3.10. Cuando se realice el cierre del plan de mejora, no se debe incluir la información correspondiente a las actuaciones del Proceso Administrativo Sancionatorio toda vez que esto hace parte de un procedimiento alterno.
- 3.11. Durante la vigencia del plan de mejora, para las visitas de inspección o auditorías de calidad en las cuales se identificaron hallazgos que estaban relacionados con la presunta afectación del *“bien jurídico tutelado”* podrán ser objeto de seguimiento en los términos que defina la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad (asistencia técnica, visita de seguimiento, entre otros). El plan de mejora contará con un tiempo de seguimiento máximo de hasta seis (6) meses a partir de la formulación de este.
- 3.12. La actualización de información en el repositorio de información del proceso de Inspección, Vigilancia y Control es responsabilidad de la Coordinación del Grupo de auditorías de calidad o el profesional designado por la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.

El reporte de información será responsabilidad del líder del plan de mejora, quien informará el estado de avance el mismo. El reporte debe contener:

- Información sobre número radicado y fecha del oficio de remisión y formato plan de mejora (primer reporte).
- Correos electrónicos y oficios remitidos al operador emitidos en el marco de la retroalimentación al plan de mejora.
- Copia del Acta del Comité de Inspección, Vigilancia y Control cuando se presente el caso por incumplimiento al plan de mejora.
- Concepto de cierre.
- Demás soportes documentales que resulten en la implementación de este procedimiento.

Todo lo anterior, debe estar digitalizado y organizado en el repositorio de información de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.

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



**PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

P13.IVC

24/05/2019

**PROCEDIMIENTO
PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y
AUDITORÍAS DE CALIDAD**

Versión 1

Página 5 de 16

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
Inicio				
1	Elaborar el Plan de Mejora	<p>Dentro de los doce (12) días hábiles siguientes a la finalización de la acción (inspección o auditoría), el líder y equipo que llevó a cabo la acción (inspección o auditoría) deberá elaborar el plan de mejora conforme lo descrito en las políticas de operación.</p> <p>Nota 1: Con el fin de facilitar el proceso de registro de información, cada profesional del equipo identificará, de acuerdo con el hallazgo formulado en el informe, las acciones que solicitará al operador o entidad para la atención de la situación encontrada y el tiempo de cumplimiento definido para cada una de ellas. Esta información la remitirá cada uno de los profesionales mediante correo electrónico al líder del plan de mejora quien consolidará la totalidad de la información. Ver política 3.3.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	<p>F5.P1.IVC. Informe de visita de inspección</p> <p>F6.P3.IVC. Informe de Auditoría</p> <p>F1.P13.IVC. Plan de Mejora</p>
2 PC	Aprobar el plan de mejora	<p>Revisar y aprobar el plan de mejora formulado por el equipo que llevó a cabo la visita de inspección o auditoría, dentro de los dos (2) días siguientes al recibo de la comunicación.</p> <p>El documento será revisado y aprobado por la Coordinación del Grupo de Auditorías y/u otro profesional designado por el Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin, vía correo electrónico</p> <p>Sí se aprueba el documento, continúe con la actividad No.3</p> <p>No se aprueba el documento, regresa a la actividad No.1 Realizar los ajustes correspondientes al documento para nueva revisión y aprobación.</p> <p>Nota 1: El profesional designado será quien desempeñe las funciones u obligaciones de Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o en su ausencia, la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.</p>	Profesional de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	<p>*Correo electrónico y/o Memorando</p> <p>F1.P13.IVC. Plan de Mejora</p>
3	Remitir el Plan de Mejora	<p>Remitir al operador el Plan de Mejora dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la finalización de la visita de inspección o auditoría de calidad.</p> <p>Nota 1. La remisión del Plan de Mejora se efectuará mediante memorando suscrito por la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad y por correo electrónico, que será enviado por la coordinación del Grupo de auditorías. La proyección de las comunicaciones serán responsabilidad del líder del plan de mejora.</p> <p>En la comunicación se establecerá quince (15) días hábiles a partir del recibo de la información como tiempo máximo de respuesta por parte del operador o entidad.</p>	Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad	<p>F1.P13.IVC. Plan de Mejora</p> <p>*Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional)</p> <p>Correo electrónico</p>

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



PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

P13.IVC

24/05/2019

PROCEDIMIENTO
PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y
AUDITORÍAS DE CALIDAD

Versión 1

Página 6 de 16

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
4	Reparto de información del Plan de mejora	<p>Finalizado el término de los quince (15) días hábiles para la recepción del Plan de Mejora, se revisa si el operador envió la información solicitada.</p> <p>En caso de recibo oportuno de la información, la Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o el profesional designado por la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, será el responsable de realizar el reparto de los documentos en físico o correo electrónico, a partir de la información presentada por el operador. Estos documentos serán remitidos al líder y al equipo designado para el seguimiento al plan de mejora.</p> <p>Nota 1. El seguimiento frente a la oportunidad de la respuesta por parte del operador o entidad será responsabilidad del líder del plan de mejora.</p>	Profesional de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	Correo electrónico Registro de Reparto F1.P13.IVC. Plan de Mejora
5	Recibir y retroalimentar el plan de mejora	<p>En caso de recibo oportuno, se deberá evaluar la respuesta al plan de mejora enviada por el operador y proyectar el oficio con el cual se remitirá la retroalimentación.</p> <p>Si el operador no remite el plan de mejora en el término señalado, continúe con la actividad No. 8.</p> <p>Nota 1. El líder del plan de mejoramiento debe efectuar el seguimiento al cumplimiento en los tiempos de respuesta definidos al operador y será el responsable de consolidar la retroalimentación efectuada por los profesionales del equipo designado.</p> <p>Nota 2. La información que remita el operador y los respectivos soportes deberán ser revisados y analizados por parte del equipo designado para el seguimiento al plan de mejora, con el fin de establecer la pertinencia y coherencia respecto del hallazgo identificado y las acciones solicitadas.</p> <p>El número de veces en que se ejecutará esta actividad será de acuerdo con el tiempo máximo definido en el documento que se remite al operador en la actividad No.3.</p> <p>Nota 3. Cuando la entidad remita información mediante correo electrónico, esta deberá ser descargada y guardada en CD, incluyendo estos soportes en el expediente.</p> <p>Nota 4. El equipo designado para el seguimiento al plan de mejora contará con un máximo de tres (3) días hábiles para efectuar la retroalimentación al plan de mejora contados a partir del direccionamiento de la información.</p> <p>Nota 5: el coordinador o quien haga sus veces podrá reasignar por medio de correo electrónico el seguimiento del plan de mejora. Ver política de operación 3.4.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	Correo electrónico F1.P13.IVC. Plan de Mejora

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



**PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

P13.IVC

24/05/2019

**PROCEDIMIENTO
PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y
AUDITORÍAS DE CALIDAD**

Versión 1

Página 7 de 16

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6 PC	Revisar y Aprobar la retroalimentación al plan de mejora	<p>Revisar y aprobar la retroalimentación del plan de mejora.</p> <p>Nota 1. El profesional designado como líder del plan de mejora, será el responsable de consolidar la retroalimentación efectuada por el equipo designado para el seguimiento al plan de mejora y hará la revisión de su completitud y coherencia, así como del estado de avance del plan de mejora dentro de los cuatro (4) días siguientes al plazo definido para que el equipo realice la retroalimentación.</p> <p>Nota 2. El desarrollo de esta actividad se repetirá el número de veces que sea necesario, durante el tiempo que permanezca abierto el plan de mejora y de acuerdo con el tiempo máximo definido para el cumplimiento del mismo.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Correo electrónico F1.P13.IVC. Plan de Mejora
7	Remitir la retroalimentación al Plan de Mejora	<p>Remitir al operador el Plan de Mejora dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la información descrita en la actividad No.4</p> <p>Nota 1. La remisión de la retroalimentación del Plan de Mejora se efectuará por correo electrónico. El líder del plan de mejora será el responsable de remitir la información. Esta comunicación electrónica será con copia a la Jefatura de la Oficina y a la Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o el profesional que designe la Jefatura. Una vez se envíe el correo electrónico, deberá ser impreso y reposará copia en el expediente del trámite con CD que contenga copia de la información enviada al operador.</p> <p>En el correo electrónico se solicitará al operador responder al correo electrónico del líder del plan de mejora con copia a la Jefatura de la Oficina y a la Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o el profesional que designe la Jefatura.</p> <p>Nota 2. El desarrollo de esta actividad se repetirá el número de veces que sea necesario, durante el tiempo que permanezca abierto el plan de mejora y de acuerdo con el tiempo máximo definido para el cumplimiento del mismo.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento a la Calidad	F1.P13.IVC. Plan de Mejora Correo electrónico
8 PC	Requerir el cumplimiento al plan de mejora	<p>El requerimiento se remite una única vez solicitando la respuesta al plan de mejora y se enviará mediante oficio y correo electrónico adjuntando el formato de plan de mejora. Tener en cuenta el numeral 3.7 de las políticas de operación.</p> <p>Nota 1. La remisión del requerimiento se efectuará mediante memorando suscrito por la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y por correo electrónico, que será enviado por la coordinación del grupo de auditorías de calidad.</p> <p>Nota 2: La proyección de las comunicaciones serán responsabilidad del líder del plan de mejora, y serán revisadas y aprobadas previamente por la Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o el profesional designado por la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.</p>	Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad	F1.P13.IVC Plan de Mejora *Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional) Correo electrónico

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



**PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

P13.IVC

24/05/2019

**PROCEDIMIENTO
PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y
AUDITORÍAS DE CALIDAD**

Versión 1

Página 8 de 16

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
9	Elaborar Ficha y Presentación para Comité IVC	<p>Cuando el operador no dé respuesta satisfactoria al plan de mejora o en los tiempos definidos por parte de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, el líder del plan de mejoramiento remitirá por correo electrónico, la ficha de información y presentación para el Comité de Inspección, Vigilancia y Control informando el estado del plan de mejora.</p> <p>La ficha y la presentación debe guardar coherencia con la información del acta, el informe y el plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del operador: modalidad y/o servicio, población atendida, número de cupos, contratos de aporte vigentes. • Resumen de los principales hallazgos y estado de avance del plan de mejora. • Conclusiones del equipo. Será el resultado del análisis y consenso del equipo respecto a las recomendaciones que presentará al Comité. <p>Sí se aprueba el documento, continuar con la actividad No.10</p> <p>No se aprueba el documento: Realizar los ajustes correspondientes a la ficha de información y presentación, para nueva revisión y aprobación. Una vez los documentos se encuentren conformes, se dará continuidad con la ejecución del procedimiento</p> <p>Nota 1. Esta actividad será convocada por el profesional designado como líder del plan de mejora y ejecutada por todos los profesionales que hacen parte del equipo designado para el seguimiento al plan de mejora.</p> <p>Nota 2. La Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o el profesional designado por la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad para tal fin, serán quienes aprueben el contenido de la ficha y presentación.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	F2.IVC Ficha de información y presentación para Comité IVC Correo electrónico

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



**PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

P13.IVC

24/05/2019

**PROCEDIMIENTO
PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y
AUDITORÍAS DE CALIDAD**

Versión 1

Página 9 de 16

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
10	Presentar el resultado sobre el cumplimiento del plan de mejora en el Comité IVC ¹	<p>Presentar la ficha de información y presentación sobre el estado de avance y cumplimiento del plan de mejora para el Comité de Inspección, Vigilancia y Control conforme lo descrito en la actividad No.8 y de acuerdo con la programación enviada por la Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad o el profesional designado por la Jefe de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad para tal fin.</p> <p>La ficha y la presentación debe guardar coherencia con la información del acta, el informe y el plan de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del operador: modalidad y/o servicio, población atendida, número de cupos, contratos de aporte vigentes. • Resumen de los principales hallazgos y estado de avance del plan de mejora. • Conclusiones del equipo. Será el resultado del análisis y consenso del equipo respecto a las recomendaciones que presentará al Comité. <p>Posibles decisiones del Comité de Inspección, Vigilancia y Control:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordena continuar con el plan de mejora. Se deberán llevar a cabo las actividades definidas en el presente procedimiento. • Ordenar el cierre del plan de mejora e iniciar el Procedimiento del Proceso Administrativo Sancionatorio. Lo cual dará inicio al procedimiento correspondiente. • Si la decisión del Comité de Inspección, Vigilancia y Control no se encuentra contemplada en los numerales anteriores, se procederá al cumplimiento de las acciones que sean registradas en el Acta del Comité. <p>Nota 1. El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder del plan mejora.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	<p>F2.IVC Ficha de información y presentación para Comité IVC</p> <p>Presentación de resultados en medio digital</p> <p>*F9.P1.MI Formato Acta de Reunión</p>

¹ Comité de Inspección, Vigilancia y Control del ICBF.

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



**PROCESO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

P13.IVC

24/05/2019


**PROCEDIMIENTO
PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y
AUDITORÍAS DE CALIDAD**

Versión 1

Página 10 de 16

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
11	Generar el cierre del plan de mejora	<p>Elaborar concepto por parte del equipo de profesionales que fueron designados para evaluar el plan de mejora, en el cual se registre el concepto de cierre del plan de mejoramiento.</p> <p>El concepto deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la entidad • Fecha y modalidad, programa o servicio auditado. • Diligenciamiento de la ficha de verificación documental para el cierre. • No se debe incluir la información correspondiente a las actuaciones del Proceso Administrativo Sancionatorio toda vez que esto hace parte de un procedimiento alterno. • En un documento Word anexo al concepto, se deben identificar los hallazgos, especificando el número de retroalimentaciones efectuadas en cada uno hasta el momento del cierre del plan de mejora. Se identificará en cada hallazgo, la fecha del correo electrónico con el cual se informó el cierre del hallazgo, así como el profesional que efectuó el cierre del mismo. <p>El documento deberá ser revisado y firmado por los integrantes del equipo de profesionales del plan de mejora. Requerirá de la revisión y aprobación de la Coordinación del Grupo de Auditorías o la Jefe de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.</p> <p>Si se aprueba el cierre, continúe con la actividad No.12</p> <p>No se aprueba el cierre: Realizar los ajustes correspondientes, para nueva revisión y aprobación. Una vez los documentos se encuentren conformes, se dará continuidad con la ejecución del procedimiento</p> <p>Nota 1. El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder del plan de mejora con la participación del equipo de profesionales del plan de mejora</p> <p>Nota 2. El cierre del plan de mejora se podrá efectuar cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El operador haya dado cumplimiento al plan de mejora dentro de los plazos y términos definidos por la Oficina de Aseguramiento a la Calidad. • Cuando el operador ya no esté prestando el servicio. • Cuando el plan de mejora no sea cumplido por la persona jurídica y, por tanto, se presente el caso al Comité de Inspección, Vigilancia y Control y se inicie el Proceso Administrativo Sancionatorio. Ver política de operación 3.7. 	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Concepto profesional de cierre F2.P13.IVC Ficha de verificación documental para el cierre
12 PC	Comunicar cierre del plan de mejoramiento	<p>Comunicar al Representante Legal de la entidad u operador objeto de la acción, el cierre al plan de mejora, lo cual se enviará mediante oficio.</p> <p>Nota 1. La remisión del cierre al plan de mejora se efectuará mediante memorando suscrito por la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad. La proyección del documento será realizada por el líder del plan de mejora y revisado por la coordinación del grupo de auditorías o quien designe la jefatura.</p>	Jefatura de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad	*Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional) radicado

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 11 de 16

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
13	Actualizar el expediente de la acción	<p>El líder del plan de mejora realiza entrega de la documentación originada en el seguimiento al plan de mejora, debidamente archivada y foliada al técnico designado por la Jefe de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad para tal fin.</p> <p>Nota 1. El expediente contendrá la información descrita en la política de operación No.3.10.</p> <p>Nota 2. Al finalizar el desarrollo de esta actividad, el expediente será incluido en el archivo documental de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.</p>	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	<p>*F9.P1.MI Formato Acta de Reunión</p> <p>o Correo electrónico</p> <p>o Registro de entrega de expediente</p>
Fin				

P.C.: Punto de Control

5. RESULTADO FINAL

Plan de mejora – Presentación de resultados en el Comité de Inspección, Vigilancia y Control
– Entrega de Expediente


6. DEFINICIONES

- **Acción inmediata:** acción que se efectúa con el ánimo de atender de manera urgente y a la mayor brevedad posible, la causa de una presunta situación de amenaza o vulneración de derechos identificada.
- **Auditoría de calidad:** Procedimiento que realiza una o varias personas de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad del ICBF, con el fin de obtener evidencia objetiva que permita determinar la calidad en la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.
- **Brevidad:** La redacción debe ser breve, pero sin omitir lo relevante, la brevedad permite mayor impacto. Se debe buscar la forma de redactar los hallazgos en forma concreta, pero sin dejar de decir lo que se tiene que decir sobre la condición (situación detectada); asimismo, se debe incluir la fuente de criterio, el criterio de Auditoría
- **Calidad:** “grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.”²
- **Coherencia:** “Conexión, relación o unión de unas cosas con otras”³. Debe ser entendido respecto a la elaboración de cada uno los documentos descritos en el presente procedimiento, así como en el comportamiento de los profesionales respecto al desarrollo de su labor.
- **Control:** Atribución legal y reglamentaria que tiene el ICBF para imponer los correctivos y las medidas correspondientes ante una situación irregular de tipo jurídico, técnico, administrativo y financiero que ponga en riesgo la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.

² Recuperado el 25 de febrero de 2019 de <http://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx>


³ Recuperado el 25 de febrero de 2019 de <https://dle.rae.es/?id=9ggcmPj>

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

	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 12 de 16

- **Comité de Inspección, Vigilancia y Control:** conformado por El Comité estará integrado así: El Jefe de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, el Subdirector General, el Director de Protección o su delegado, el Director de Primera Infancia o su delegado, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, quienes conceptuarán sobre las medidas a tomar a nivel legal, técnico, administrativo o financiero cuando se presuma una irregularidad en la prestación del servicio por parte de la Entidad auditada.
- **Cumplimiento:** adhesión a la normativa vigente, los lineamientos y directrices definidos por el ICBF para la prestación del servicio, o desarrollo de las modalidades y servicios.
- **Enfoque diferencial de derechos:** Es la perspectiva con la cual se brinda una atención diferenciada para los derechos de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, tomando en cuenta su curso de vida, discapacidad, pertenencia étnica, género y orientación sexual, entre otros aspectos, en el marco de la corresponsabilidad del Estado, la Sociedad y la familia.
- **Evaluar:** entendido como el desarrollo de acciones que permitan observar el cumplimiento del plan de mejora formulado a la entidad u operador con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio. Determinar si los soportes presentados por el operador corresponden a lo solicitado por el líder del plan de mejora y el equipo designado para tal fin.
- **Evidencia de la auditoría de calidad:** Registros, soportes documentales o fotográficos o videos o cualquier otra información verificable que sea pertinente para emitir un concepto sobre el cumplimiento de los requisitos en la prestación de calidad del SPBF. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa reconocidas por la entidad auditada.
- **Hallazgo administrativo:** Hace referencia a aquellas situaciones que son susceptibles de atención a través de plan de mejora toda vez que presuntamente no pone en riesgo la vida e integridad de los beneficiarios.
- **Hallazgos de auditoría:** Son el resultado de la comparación y evaluación de las evidencias recopilada en una entidad que presta el Servicio Público de Bienestar Familiar, para determinar su conformidad con la normativa vigente, los lineamientos y directrices definidos por el por el ICBF para la prestación del servicio, o desarrollo de las modalidades y servicios.
- **Hallazgo sancionatorio:** Situaciones encontradas que presuntamente vulneran el bien jurídico tutelado; que presuntamente ponen en riesgo la vida e integridad de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.
- **Inequívoco:** Puede ser interpretado, entendido o explicado de una manera, en un único sentido y sin posibilidad de duda o equivocación.
- **Inspección:** Conjunto de acciones encaminadas a verificar la ocurrencia o no de presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de las Entidades Prestadoras de Servicio Público de Bienestar Familiar.

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


	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 13 de 16

- **Normatividad:** entendida como todas aquellas normas, lineamientos técnicos, manuales operativos, directrices y demás que se encuentren concordantes para el cumplimiento del presente procedimiento.
- **Objetividad:** Todos los hallazgos deben reflejar una situación real, manejada con criterios técnicos, analíticos, objetivos e imparciales, sin comprometer su calidad.
- **Oportunidad:** “Momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo”⁴. En el marco de las acciones y tiempos definidos para el cumplimiento del presente procedimiento, se espera el desarrollo de las mismas en el momento que se requiere.
- **Plan de mejora:** Descripción de actividades, responsables y tiempos para la atención de los hallazgos encontrados productos de una auditoría.
- **Precisión:** Decir lo que se tiene que decir. Es conveniente ser exacto (puntual) en cada frase y en el informe completo. Su redacción debe ser sencilla, clara, ordenada, coherente y en orden de importancia.
- **Retroalimentar/Realimentar:** “Producir retroalimentación”⁵. Esto resulta de la revisión y análisis de los soportes de cumplimiento presentados por parte de la entidad u operador en el marco del plan de mejora formulado, dando a conocer los resultados al la entidad u operador mediante comunicación escrita.
- **Servicio Público de Bienestar Familiar:** Es el conjunto de acciones del Estado que se desarrollan para cumplir en forma integral y permanente con el reconocimiento, la garantía, protección y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como la prevención de su amenaza y vulneración y el fortalecimiento familiar (artículo 3 del Decreto 936 de 2013).
- **Situación encontrada:** Son el resultado de la comparación y validación de los soportes recopilados durante la visita de inspección en una entidad que presta el Servicio Público de Bienestar Familiar, para para validar el cumplimiento de los requisitos en la prestación de servicios con calidad en el SPBF.
- **Sistema Nacional de Bienestar Familiar:** Es el conjunto de agentes, instancias de coordinación y articulación y de relaciones existentes entre estos para dar cumplimiento a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal. (Artículo 2 del Decreto 936 de 2013)
- **Soporte de la visita:** Registros documentales o fotográficos o videos o cualquier otra información verificable que sea pertinente para validar el cumplimiento de los requisitos en la prestación de calidad del SPBF.

⁴ Íbidem

⁵ Recuperado el 25 de febrero de 2019 de <https://dle.rae.es/?id=9ggcmPi>

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


	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 14 de 16

- **Vigilancia:** Facultad que le asiste al ICBF de realizar el seguimiento, recomendaciones y asistencia para que se cumpla las normas que regulan el Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- **Visita de inspección:** Procedimiento que realiza una o varias personas de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad del ICBF, con el fin de obtener evidencia objetiva que permita confirmar o desvirtuar la presunta irregularidad en la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- **Constitución Política de Colombia de 1991.**
- **Ley 7 de 1979** por la cual se dictan normas para la protección de la niñez, se establece el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reorganiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 23 de enero 28 de 1982 sobre derechos de autor.**
- **Ley 43 de diciembre 13 de 1990** por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 100 de diciembre 23 de 1993** por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 190 de 1995** por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 603 de 2000**, por la cual se modifica el artículo 47 de la Ley 222 de 1995 por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1098 de 2006** por la cual se expide el Código de infancia y adolescencia.
- **Ley 1878 de 2018** por la cual se modifican algunos artículos de la ley 1098 de 2006.
- **Ley 1314 de 2009** por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.
- **Ley 019 de 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 1209 del 14 de julio de 2008**, por medio de la cual se establecen normas de seguridad en piscinas.
- **Decreto 554 del 27 de marzo de 2015**, por el cual se reglamenta la Ley 1209 de 2008.
- **Decreto 410 de marzo 27 de 1971** por el cual se expide el Código de Comercio.
- **Decreto 624 de marzo 30 de 1989** por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales.
- **Decreto 2649 de diciembre 29 de 1993** por el cual se modifica el Plan Único de Cuentas para Comerciantes.
- **Decreto 2650 de 1993** por el cual se modifica el Plan Único de Cuentas para Comerciantes.

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

	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 15 de 16

- **Decreto 1878 de mayo 29 de 2008** por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 2649 de 1993 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 987 de 2012** por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “Cecilia de la Fuente de Lleras” y se determinan las funciones de sus dependencias.
- **Decreto 805 de 2013** por el cual se reglamenta el artículo 173 del Decreto 019 de 2012.
- **Decreto 936 de 2013** por el cual se reorganiza el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reglamenta el inciso primero del artículo 205 de la Ley 1098 de 2006 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2420 de diciembre 14 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de información Financiera y de aseguramiento de la Información y se dictaron otras disposiciones.
- **Decreto 1625 de 2016** por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria.
- **Decreto 2150 de 2017** por el cual se sustituyen 10s-Capítulos 4 y 5 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 1, se adiciona un artículo al Capítulo 2 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 1 y un inciso al artículo 1.6.1.2.19. y un numeral al literal a) del artículo 1.6.1 ;2.11. del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria, para reglamentar las donaciones de que trata el artículo 257 del Estatuto Tributario, el Régimen Tributario Especial en el impuesto sobre la renta y complementario y el artículo 19-5 del Estatuto Tributario.
- **Decreto 1273 de 2018** por el cual se modifica el artículo 2.2.1.1.1.7, se adiciona el Título 7 a la Parte 2 del Libro 3 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en relación al pago y retención de aportes al Sistema de Seguridad Integral y Parafiscales de los trabajadores independientes y modifica los artículos 2.2.4.2.2.13 y 2.2.4.2.2.15 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- **Resolución 3899 de 2010** por la cual se establece el régimen especial para otorgar, reconocer, suspender, renovar y cancelar las personerías jurídicas y licencias de funcionamiento a las instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, que prestan servicios de protección integral, y para autorizar a los organismos acreditados para desarrollar el programa de adopción internacional
- **Resolución 5068 de 2010** por la cual se crea el Comité de Inspección, Vigilancia y Control a los establecimientos públicos o privados que adelanten Programas para la niñez y la familia, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – Cecilia de la Fuente de Lleras.
- **Resolución 4040 de 2012** por la cual se establece el procedimiento para la autorización de comisiones de servicios y el reconocimiento y pago de viáticos, gastos de transporte y gastos de viaje a los servidores públicos y contratistas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Cecilia de la Fuente de Lleras y se dictan otras disposiciones
- **Resolución 8608 de 2015** por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 5068 de 2010
- **Resolución 12000 de 2016** por la cual se autoriza la prestación del servicio de cuidado y/o albergue de niños, niñas y adolescentes, y se hace una delegación.
- **Resolución 5235 de 2018** Por medio de la cual se establecen los requisitos para autorizar la prestación del servicio de cuidado y/o albergue de niños, niñas y adolescentes.

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

	PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	P13.IVC	24/05/2019
	PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORA PARA LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD	Versión 1	Página 16 de 16

- **Decreto 2500 de agosto 4 de 1986** por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1990 de 1986. Normas de Contabilidad".
- **Decreto 780 de mayo 6 de 2016**, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social"
- **Lineamientos Técnicos Administrativos de las modalidades y servicios de atención del ICBF - Manuales operativos, Directrices del ICBF**
- **NTC-ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de gestión**
- **Concepto 038 de 2002 ICBF.** Oficina Asesora Jurídica. Libro Diario Asociaciones de HCB.
- **Acuerdo No.005 de 17 de agosto de 2016** por el cual se adopta el Código de ética y Buen Gobierno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – Cecilia de la Fuente de Lleras o aquellas que la modifiquen, complementen o sustituyan.
- **Matriz de requisitos legales**
- **Todas las demás** que se encuentren concordantes con el cumplimiento del objetivo del presente procedimiento.

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P13.IVC	Plan de mejora
F2.IVC.	Ficha de información y presentación para Comité IVC
F2.P13.IVC	Ficha de verificación documental – cierre plan de mejora

9. ANEXOS (NA)

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
NA	NA	NA

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