1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos, financieros, administrativos y legales de las entidades prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar para determinar las condiciones de cumplimiento de la normativa vigente de acuerdo a la modalidad de servicio prestado.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación, por parte de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, de las entidades prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar que serán objeto de auditorías de calidad en el periodo. Finaliza con la comunicación al Representante Legal de la entidad auditada, el cierre del plan de mejoramiento y de la auditoría.

Este procedimiento aplica a nivel Nacional.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Identificar la lista de chequeo que se aplicará de acuerdo a la modalidad de prestación del servicio, el cual estará asociado a este procedimiento. Las listas de chequeo son necesarias para la operación del procedimiento y se modificaran en la medida en que los requisitos legales y/o lineamientos los requieran. **Siempre deberán consultarse directamente de intranet** e identificar si le aplica a los lineamientos 2015 o lineamientos 2016.

Todos los resultados de las auditorías realizadas por parte de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad deberán ser presentados en el Comité de Inspección, Vigilancia y Control. El Comité conceptuará si se inicia o no un Proceso Administrativo Sancionatorio para lo cual deberá seguirse el procedimiento pertinente.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Identificar Entidades que podrían ser objeto de auditoría	Identificar las entidades prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar que serán objeto de auditorías de calidad en el periodo.	Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Correo electrónico o memorando *F1.P1.IVC Formato Estudio de Caso
2	Elaborar y remitir el Programa de Auditoría del periodo para su aprobación.	Elaborar el programa de auditoría de calidad a realizar en el periodo y remitir para la aprobación del Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F1.P3.IVC Formato Programa de Auditoría de Calidad

PUBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
3 PC	Revisar y Aprobar el programa de auditoría	Revisar y aprobar el programa de auditoría de calidad.	Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F1.P3.IVC Formato Programa de Auditoría de Calidad
4	Diligenciar formato Designación de abogado.	Diligenciar el formato de designación de abogado y entregar al Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad. **Nota 1**: El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder de auditoría en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F2.P1.IVC Formato Designación de Abogado
5	Designar el profesional para elaborar el auto para realizar la auditoría	Designar al profesional en Derecho de la Oficina para realizar el auto y revisar el informe de auditoría.	Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F2.P1.IVC Formato Designación de Abogado
6	Elaborar Auto Auditoría que ordena la realización a la Entidad	Elaborar el Auto que ordena la realización de la Auditoría a la Entidad prestadora del Servicio Público de Bienestar Familiar. **Nota 1:** El profesional que realiza esta actividad es el profesional en derecho de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad **Nota 2**. Antes de remitir la información debe ser revisada por el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin.	Profesional de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	* F3.P3.IVC Formato Auto que ordena la realización de la Auditoría a la Entidad prestadora del Servicio Público de Bienestar
7	Elaborar justificación de comisión de servicio (si aplica)	Elaborar la Justificación para realizar comisión de servicios (si aplica) aplicando lo establecido en el P5.GTH Procedimiento Trámite de Comisiones de Servicios y Autorizaciones de Desplazamiento al Interior del País. **Nota 1**. El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder de auditoría en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad **Nota 2**. Antes de remitir la información debe ser revisada por el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Justificación de Comisión

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
8	Elaborar el Plan de auditoría	Elaborar el plan de auditoría, realizando la verificación de la información registrada en el estudio de caso. Se debe tener en cuenta: • Objetivo de auditoría • Alcance de auditoría • Fechas y lugares donde se va a realizar la auditoría. • Fecha de apertura de la auditoría • Fecha de cierre de la auditoría Nota 1. El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder de auditoría en el Programa de Auditoría aprobado por el Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad Nota 2. Antes de remitir la información debe ser revisada por el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin	Profesional de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F2.P3.IVC Formato Plan de Auditoría de Calidad
9 PC	Revisar y aprobar el plan de auditoría	Revisar con el equipo auditor el plan de auditoría teniendo en cuenta el objetivo de la auditoría, alcance, fechas y lugares donde se va a realizar la auditoría, fechas de apertura y cierre de la auditoría, criterios de auditoría, Responsables, técnicas y procedimientos de auditoría. La aprobación del plan es realizada por el Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad. Nota 1. Si el plan de auditoría es aprobado, el procedimiento continúa con la actividad N° 10. En caso contrario se debe ajustar el plan de auditoría según las observaciones pertinentes. Luego continuar la ejecución del procedimiento.	Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F2.P3.IVC Plan de Auditoría de Calidad
10 PC	Aprobar Auto de Auditoría	Revisar, aprobar y firmar el Auto que ordena la realización de la Auditoría a la Entidad prestadora del Servicio Público de Bienestar Familiar, el Plan de auditoría y la Justificación para realizar comisión de servicios (si aplica).	Jefe Oficina de Aseguramiento de la Calidad	* F3.P3.IVC Auto que ordena la realización de la Auditoría a la Entidad prestadora del Servicio Público de Bienestar *F2.P3.IVC Plan de Auditoría de Calidad

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
11	Validar documentos.	Recolectar y revisar toda la documentación necesaria para la realización de la auditoría a la Entidad prestadora del Servicio Público de Bienestar Familiar, teniendo en cuenta la lista de Chequeo para auditoría de acuerdo a la Modalidad a auditar. **Nota 1**. Esta actividad será convocada por el profesional designado como líder y ejecutada por todos los profesionales que hacen parte del equipo de auditoría que registra en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	Lista de chequeo para la auditoría (ver políticas de operación)
12	Comunicar el auto de auditoría	Comunicar el Auto de Auditoría al representante legal de la Entidad y proceder a la ejecución del plan de auditoría. Nota 1. Esta actividad será ejecutada por el profesional designado como líder de la Auditoría	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F7.P1.IVC Formato Acta de Comunicación
13	Realizar reunión de apertura	Realizar la reunión de apertura de Auditoría conforme a lo establecido en la comunicación del Auto que ordena la práctica de la Auditoría. A la reunión de apertura deberá asistir el Representante Legal de la entidad a auditar y/o sus delegados. El auditor líder debe asegurar que en la reunión de apertura se realice presentación del equipo auditor, objetivo y alcance de la auditoría, entre otros aspectos que se consideren relevantes. **Nota 1**. Esta actividad estará liderada por el profesional designado como líder, pero ejecutada por todos los profesionales que hacen parte del equipo auditor registrado en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F4.P3.IVC Formato Acta de Auditoría * F3.P3.IVC Formato Auto que ordena la realización de la Auditoría a la Entidad prestadora del Servicio Público de Bienestar *Lista de chequeo para la auditoría (ver políticas de operación)
14	Ejecutar plan de auditoría	Ejecutar el plan de auditoría, a través de la lista de chequeo los auditores y/o profesionales, deben evaluar cada uno de los aspectos contemplados en la misma, con los que se evidencia la aplicación correcta de la norma.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F4.P3.IVC Formato Acta de Auditoría *Lista de chequeo para la auditoría (ver políticas de

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		Nota 1: Los registros fotográficos y videos deben dar cumplimiento a lo que establece la Ley 1098 de 2006 artículo 33 “Derecho a la intimidad” o las normas que lo modifiquen. Nota 2: En el caso que un beneficiario reporte alguna condición de inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos, se deben poner en conocimiento la situación inmediatamente a la Coordinación del Centro Zonal y al Defensor de Familia correspondiente. Nota 3: Las listas de chequeo para realizar la auditoría se encuentran de acuerdo a la modalidad a auditar. Nota 4: La auditoría se debe documentar con las evidencias recolectadas según las listas de chequeo aplicables a la entidad. Nota 5: En el evento en el que NO sea posible la ejecución del plan de auditoría se deberá diligenciar el formato de acta de auditoría por parte del equipo auditor en donde indican las razones por las cuales no se permite llevar a cabo la auditoría y reprogramar la auditoría. Nota 6: Esta actividad estará liderada por el profesional designado como líder, pero ejecutada por todos los profesionales que hacen parte del equipo auditor registrado en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad		operación)
15	Realizar reunión de cierre	Realizar reunión de Cierre de la auditoría, una vez elaborada y revisada el acta de la auditoría, el Auditor Líder presenta al Representante Legal y/o delegado(s) los resultados obtenidos en el marco del Plan de Auditoría de Calidad, enunciando los siguientes aspectos: Balance general en cuanto al suministro de la información, presentar los hallazgos encontrados que se reportarán en el informe de auditoría de calidad, entregar un ejemplar del acta al Representante legal suscrita por el equipo auditor y los miembros de la entidad	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F4.P3.IVC Formato Acta de Auditoría

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		auditada, consignando las observaciones de la entidad. Nota 1: Esta actividad estará liderada por el profesional designado como líder, pero ejecutada por todos los profesionales que hacen parte del equipo auditor registrado en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad		
16	Elaborar Informe Auditoría.	Elaborar el informe de auditoría de calidad con base en los hallazgos encontrados en el desarrollo de la auditoría, y presentarlo al jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad. El informe debe guardar coherencia con el acta de auditoría de calidad, se deben anexar las fotos, documentos, videos y demás soportes de los hallazgos evidenciados. Una vez finalizada la construcción del informe, se debe elaborar un acta en la cual se registre que el equipo interdisciplinario que realizó la visita dio lectura final al informe y sus integrantes están de acuerdo con lo registrado en éste. Presentarlo a la Jefatura de la Oficina para revisión. Nota 1. Esta actividad será convocada por el profesional designado como líder, pero ejecutada por todos los profesionales que hacen parte del equipo auditor registrado en el programa de auditoría aprobado por el Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad Nota 2. Antes de remitir la información debe ser revisada por el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F6.P3.IVC Formato Informe Auditoria v1 * F9.P1.MI Formato Acta de Reunión v3
17	Revisar los hallazgos registrados en el informe	Realizar la revisión de los hallazgos registrados en el informe por el equipo interdisciplinario. Nota 1. Si los hallazgos registrados en el informe son aprobados, el procedimiento	Profesional de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	* F6.P3.IVC Formato Informe Auditoria

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		continúa con la actividad N° 19. En caso contrario se debe ajustar el informe según las observaciones pertinentes, continuar con la actividad No. 18 Nota 2. Esta actividad será realizada por el profesional designado por parte del Jefe de la Oficina de Aseguramiento. Nota 3. Esta revisión se presenta al jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad quien realiza la validación de las observaciones		
18	Ajustar el informe	Realizar los ajustes del informe registrados por parte del profesional designado por el Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad. Una vez finalizados los ajustes continuar con la actividad No. 17 Nota 1. Esta actividad será convocada y moderada por el profesional designado como líder de la visita de inspección, pero participan activamente todos los profesionales designados en la actividad N° 5.	Profesional de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	* F6.P3.IVC Formato Informe Auditoria v1
19	Proyectar oficios remisorios de Informe de Auditoría	Proyectar oficios remisorios de Informe de Auditoría Representante Legal de la entidad auditada, a las Direcciones Misionales, Direcciones Regionales, Supervisor del Contrato (si aplica), Oficina de Control Interno de Gestión, Oficina de Control Interno Disciplinario (estos dos últimos, en los casos que procedan). Igualmente, proyectar oficios remisorios de Informe de Auditoría a los entes externos, cuando los resultados de la auditoría realizada así lo ameriten. La proyección, de oficios remisorios, debe ser remitida al Coordinador del Grupo de Auditorías para su revisión. Nota 1: En caso tal que el informe de auditoría tenga entre sus conclusiones la de suscribir Plan de Mejoramiento, se deberá incluir en el oficio remisorio al representante legal de la entidad auditada, la solicitud del mismo y el formato del Plan de Mejoramiento con la primera columna	Profesional de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F5.P3.IVC Formato Plan de Mejora Auditoría (si aplica) * F6.P3.IVC Formato Informe Auditoria *Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional)

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		diligenciada. Nota 2: En caso tal que el informe de auditoría tenga entre sus conclusiones comunicar el cierre de la auditoría, incluir en el oficio remisorio al representante legal de la entidad auditada, comunicado de cierre de auditoría. Nota 3: El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad Nota 4. Antes de remitir la información debe ser revisada por el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin		
20	Revisar, firmar y remitir oficios, informe y plan de mejora o cierre (cuando aplique) a representante legal de la entidad auditada, entes de control, áreas del ICBF, entre otros.	Revisar los oficios remisorios proyectados en la actividad N° 19 (solicitar los ajustes en el caso que proceda) y enviar para la firma del Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad. Remitir a los respectivos destinatarios. Nota 1. Esta actividad será convocada por el profesional designado por parte del jefe de la Oficina de Aseguramiento para realizarlo	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional) radicado *F6.P3.IVC Formato Informe de Auditoría de Calidad *F5.P3.IVC Formato Plan de Mejora Auditoría (si aplica)
21 P.C.	Recibir y retroalimentar el plan de mejoramiento.	Recibir y retroalimentar el plan de mejoramiento, el cual garantice que las actuaciones registradas por la Entidad garanticen la eliminación de la situación encontrada y eviten que se vuelvan a presentar. Nota 1. Esta actividad será convocada y moderada por el profesional designado como líder de la visita de inspección, pero participan activamente todos los profesionales designados en la actividad N° 5.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F5.P3.IVC Formato Plan de Mejora Auditoría (si aplica) *Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional) radicado y/o Correo Electrónico
22 P.C	Comunicar al representante legal la verificación del plan de mejora	Comunicar mediante oficio o correo electrónico al representante legal las observaciones de los profesionales de la Oficina frente al plan de mejora remitido	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F5.P3.IVC Formato Plan de Mejora Auditoría (si aplica) *Formato de carta

COPIA NO CONTROLADA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		Si el plan de mejora es aprobado continúe con la actividad No. 24 si no, se solicita el respectivo ajuste a las acciones y se espera a la recepción para realizar nuevamente la actividad No. 21. Si la Entidad no remite el plan de mejora continúe con la actividad No. 23. Nota 1. Esta actividad será convocada y moderada por el profesional designado como líder de la visita de inspección, pero participan activamente todos los profesionales designados en la actividad N° 5. Nota 2. Antes de remitir la información debe ser revisada por el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin		(Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional) radicado y/o Correo Electrónico
23	Reiterar solicitud del plan de mejora a la Entidad	Reiterar la solicitud del plan de mejoramiento en los términos establecidos, al representante legal de la Entidad. La reiteración de solicitud se realiza hasta tres ocasiones. Nota 1: Si el Plan de Mejoramiento no se presenta por parte de la entidad auditada después de la tercera reiteración, se debe informar al Jefe de la Oficina para llevarlo a comité de inspección vigilancia y control. Si el comité conceptúa iniciar Proceso Administrativo Sancionatorio se remite al respectivo Procedimiento. Nota 2. Esta actividad será convocada y moderada por el profesional designado como líder de la visita de inspección, pero participan activamente todos los profesionales designados en la actividad N° 5. Nota 3. Antes de remitir la información debe ser revisada por el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F5.P3.IVC Formato Plan de Mejora Auditoría (si aplica) *Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional) radicado y/o Correo Electrónico

PÚBLICO

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
24	Realizar Seguimiento Plan de mejoramiento.	Verificar que los soportes remitidos por la entidad auditada subsanen los hallazgos encontrados en la auditoría. Nota 1: El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder de auditoría en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad Nota 2: Cuando se estime pertinente estos soportes se verificaran en el sitio.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F5.P3.IVC Formato Plan de Mejora Auditoría (si aplica)
25	Presentar el resultado de la auditoría en el Comité de Inspección, Vigilancia y Control	Realizar la ficha y presentación para el Comité de Inspección, Vigilancia y Control de los resultados de la visita realizada, los cuales deben contener: - Registro fotográfico - Resumen de los hallazgos Nota 1. El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder de auditoría en el programa de auditoría aprobado por el Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Ficha de Comité de IVC
26	Reportar la auditoría en el repositorio de información del proceso de Inspección, Vigilancia y Control	Realizar el reporte de la auditoría realizada con el profesional delegado por la Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad que administra la información. El reporte debe contener: 1. Expediente de la visita 2. Registro fotográfico 3. Informe Escaneado 4. Formato Plan de Mejora Word 5. Oficios remisorios Nota 1. El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder de auditoría en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Consolidado acciones de inspección
27	Recibir el reporte de la información	Recibir el reporte de la información presentada por el líder de la auditoría, verificar el expediente producto de la visita y registrar en la base de información dispuesta para tal fin.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Expediente de la auditoría * Consolidado acciones de inspección

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
28	Realizar seguimiento a las acciones realizadas producto de la auditoría	Realizar seguimiento periódico a los oficios remitidos producto de la auditoría, garantizando la oportunidad en las respuestas que generan mejoras en la calidad del servicio de la Entidad auditada para los niños, niñas y adolescentes La información recibida debe ser reportada con el profesional delegado por la Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad que administra la información. Nota 1. El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder de auditoría en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Oficio * Consolidado acciones de inspección
29	Recibir el reporte del seguimiento a las acciones realizadas producto de la auditoría	Recibir el reporte del seguimiento periódico realizado de las acciones realizadas en el marco de la auditoría, así como las nuevas comunicaciones emitidas frente a la información recibida.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	
30	Comunicar cierre del plan de mejoramiento y de la auditoría.	Comunicar al Representante Legal de la entidad auditada, el cierre del plan de mejoramiento y de la auditoría.	Jefe de Aseguramiento de la Calidad	*Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional) radicado
31	Entrega de expediente.	Realizar entrega de la documentación originada en la auditoría, debidamente archivada y foliada al funcionario asistencial designado por el Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad. Nota 1. El profesional designado para realizar esta actividad es quien registra como líder de auditoría en el programa de auditoría aprobado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F9.P1.MI Formato Acta de Reunión O Correo electrónico O Registro de entrega de expediente
		Fin		

Nota: P.C. Punto de Control

5. RESULTADO FINAL:

Informe de Auditoría - Plan de mejoramiento Auditoría de Calidad

PÚBLICA

6. DEFINICIONES:

Auditoría de calidad: Proceso que hace una o varias personas del ICBF, con el fin de obtener evidencia objetiva que permita determinar la calidad en la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.

Líder de la Auditoría: Persona con la competencia para dirigir y llevar a cabo una auditoría.

Criterios de Auditoría: Conjunto de Lineamientos Técnicos Administrativos, Estándares de Calidad, Manuales Operativos y demás normas aplicables utilizados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría de calidad.

Equipo Auditor: Grupo de profesionales designados para llevar a cabo una auditoría de calidad.

Evidencia de la auditoría de calidad: Registros, declaraciones de hechos, 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.

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, según los criterios establecidos para la auditoría.

Programa de Auditorías de Calidad: Listado de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado.

Plan de Auditoría de Calidad: Descripción de los datos generales de la entidad prestadora del servicio a auditar, objetivo, alcance, agenda, metodología, técnicas, normatividad aplicable, equipo de profesionales designados, requisitos a auditar, entre otros aspectos; documento revisado por el Jefe de la Oficina.

Plan de mejora: Descripción de actividades, responsables y tiempos para subsanar hallazgos encontrados productos de una auditoría.

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)

PÚBLICA

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)

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.

Inequívoco: Puede ser interpretado, entendido o explicado de una manera, en un único sentido y sin posibilidad de duda o equivocación.

Brevedad 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.

Oportunidad: Debe cumplir los términos de elaboración, revisión y entrega.

Objetividad Todos los hallazgos deben reflejar una situación real, manejada con criterios técnicos, analíticos, objetivos e imparciales.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 7 de 1979
- Ley 1098 de 2006
- Decreto 987 de 2012
- Decreto 936 de 2013
- Resolución 3899 de 2010
- Resolución 4040 de 2012
- Lineamientos Técnicos Administrativos de las modalidades y programas de atención del ICBF, Manuales operativos
- NTC-ISO 19011:2011
- Estatuto Tributario
- Decreto 2649 y 2650 de 1993
- Matriz de requisitos legales

PÚBLICA

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P3.IVC	Formato Programa de Auditoría de Calidad
F2.P3.IVC	Formato Plan de Auditoría de Calidad
F3.P3.IVC	Formato Auto que ordena la realización de la Auditoría a la Entidad prestadora del Servicio Público de Bienestar
F4.P3.IVC	Formato Acta de Auditoría
F5.P3.IVC	Plan de Mejora Auditoria
F6.P3.IVC	Informe de Auditoría
F7.P1.IVC	Formato Acta de Comunicación
F8.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Acogida y Desarrollo
F9.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Atención Integral Familiar
F10.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Atención Terapéutica
F11.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección CAE - SRPA
F12.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección CAE Desvinculados
F13.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Casa Hogar Protección
F14.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección CDI
F15.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Centro de Emergencia
F16.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Centro de Emergencia Conflicto
F17.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección CIP - SRPA
F18.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Diagnostico y Acogida
F19.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado Conflicto con la Ley
F20.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado Discapacidad
F21.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado SPA
F22.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado Trabajo Infantil
F23.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado
F24.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección HCB-FAMI
F25.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección HCB - Familiar
F26.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección HCB - Grupales
F27.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Hogares Infantiles
F28.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Hogares Sustitutos
F29.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Hogares Tutores
F30.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Hogares Sustitutos Discapacidad
F31.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección IAE Conflicto con la Ley
F32.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección IAPAS
F33.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internados Atención Especializada
F34.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección IAE - Consumo Sustancias Psicoactivas
F35.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado Discapacidad
F36.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado Discapacidad Mental Psicosocial

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F37.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado Madres Gestantes
F38.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Intervención Apoyo Protección
F39.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Intervención Trabajo Infantil
F40.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Jardín Social
F41.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Preparación para la Vida Laboral
F42.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Semi Internado
F43.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Semi Internado Menores de 14 Años
F44.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Apoyo Psicológico Especializado
F45.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Intervención Apoyo Psicológico Especializado
F46.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Casa Hogar 0 - 18 años
F47.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Hogar Madres Lactantes y Gestantes
F48.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Centro de Emergencia
F49.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externados Jornada Completa Discapacidad
F50.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado Jornada Completa Vulneración
F51.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado Media Jornada Alta Permanencia en Calle
F52.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado Media Jornada Consumo Social SPA
F53.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado Media Jornada Discapacidad
F54.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado Media Jornada Trabajo Infantil
F55.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Externado Media Jornada Vulneración
F56.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Hogar Sustituto Discapacidad
F57.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Hogar Sustituto Tutor
F58.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Hogar Sustituto Unidad de Servicio
F59.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado 0 - 8 Años
F60.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado Consumo Problemático SPA
F61.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado Discapacidad Mental Cognitiva
F62.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado Discapacidad Mental Psicosocial
F63.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado Situación Vida en Calle
F64.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado Vulneración
F65.P1.IVC	Formato Lista de Chequeo Inspección Internado Gestantes - Lactantes

PÚBLICA

9. ANEXOS

No aplica.

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
27/09/2017	V2 P3.IVC	Se divide la actividad No. 12 en las actividades No. 12, 13, 14, 15 Se divide la actividad No. 18 en las actividades No. 21 y 22 Se ajusta el nombre de la actividad No. 7, 10, 16, 18 Se incluye las actividades No. 23, 27 y 29 Se modifica el nombre y la definición de Líder de Auditoría y Equipo Auditor. Se incluyó en siete (7) actividades la nota "Antes de remitir la información, ésta debe ser revisada por el profesional que designe el Jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad" cuyo resultado era una comunicación, retroalimentación o concepto.
21/11/2016	V1 P3.IVC	Se incluyen las actividades No. 8, 14, 15, 20 y 21
21/11/2016	N/a	Se realizó la migración del procedimiento de acuerdo al nuevo Modelo de Operación por Procesos establecido mediante la Resolución 8080 del 11 de Agosto de 2016. En el antiguo modelo el código del procedimiento era el PR8 MPEV2 P1

PÚBLICA