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 su conformidad con la normativa vigente según la modalidad de servicio prestado.

2. ALCANCE

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

Este procedimiento aplica a nivel Nacional.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Mensualmente se deberá identificar las entidades de prestación de servicio público de Bienestar Familiar que requieren ser auditadas, en estos casos se realizara el estudio de caso correspondiente, con el fin de identificar la información necesaria para llevar a cabo la auditoría.

3.2. El programa de auditorías se realizará mensualmente e incluirá las entidades identificadas para ser auditadas.

3.3. La lista de chequeo a emplear durante la auditoría de calidad debe ser la estipulada para la modalidad de prestación del servicio de la Entidad y publicada en el portal web del ICBF en el proceso de Inspección, vigilancia y control.

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 lo requieran.

3.4. Los resultados de las auditorías de calidad realizadas por parte de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad deben ser presentados en el Comité de Inspección, Vigilancia y Control.

3.5. El Comité de Inspección, Vigilancia y Control es quién conceptuará si se da inicio o no a un Proceso Administrativo Sancionatorio según el procedimiento estipulado por el Instituto.

PÚBLICA

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Informar al equipo	Informar al equipo designado la programación de la auditoría, especificando la fecha y la entidad a ser auditada. **Nota 1**. El profesional designado como líder es el encargado de realizar el auto que ordena la realización de la auditoría	Coordinador de auditorías de calidad	*Correo electrónico *F2.P1.IVC Formato de Designación para realizar el auto de visita y/o auditoría
2	Elaborar Auto Auditoría	Elaborar el Auto de Auditoría, el cual ordena la realización de la Auditoría a la Entidad prestadora del Servicio Público de Bienestar Familiar. **Nota 1**. Antes de la firma del auto por parte del jefe de la Oficina, éste debe ser revisado 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
3	Elaborar justificación de comisión de servicio (si aplica)	Elaborar la Justificación para realizar comisión de servicios (si aplica) aplicando el procedimiento vigente establecido por el Instituto. **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 justificación para firma, esta 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
4	Elaborar el Plan de auditoría	<u>Elaborar el plan de auditoría</u>, para lo cual se debe: • Verificar la información registrada en el estudio de caso. • Diligenciar el formato Plan de Auditoría, teniendo en cuenta el Objetivo y Alcance de auditoría, fechas y lugar donde ésta se va a realizar, los cuales se encuentran definidos previamente en el programa de auditoría del periodo. **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 de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F2.P3.IVC Formato Plan de Auditoría de Calidad
5 PC	Revisar el plan de auditoría	Revisar 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 de auditoría se da por parte	Coordinador de auditorías de calidad	*F2.P3.IVC Plan de Auditoría de Calidad

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		del Coordinador de Auditorías de Calidad. **Nota 1**. Si el plan de auditoría es acorde con el objeto y alcance, el procedimiento continúa con la actividad N° 6. En caso contrario se debe ajustar el plan de auditoría según las observaciones pertinentes. Luego continuar la ejecución del procedimiento.		
6 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). **Nota 1**. Antes de remitir la justificación para firma, esta debe ser revisada por el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin	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
7	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 con 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 registrado en el plan de auditoría aprobado por la Coordinadora de Auditorías de Calidad **Nota 2.** Es responsabilidad del equipo auditor verificar que la información registrada en el estudio de caso, justificación de desplazamiento (si aplica) y demás documentos, sea acorde con el ejercicio a realizar. Con el fin de evitar que sea fallida.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	* Lista de chequeo para la auditoría (ver políticas de operación) * Bases de datos del ICBF * F1.P1.IVC Formato Estudio de Caso
8	Comunicar el auto de auditoría	Comunicar el Auto de Auditoría al representante legal de la Entidad o su delegado y proceder a la comunicación 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
9	Realizar reunión de apertura	**Inicio Auditoría de Calidad:** 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 su delegado. El líder de auditoría debe asegurar que en la reunión de apertura se realice la presentación del equipo auditor, se comunique el objetivo y alcance de la auditoría, se notifique el auto de auditoría entre otros aspectos que se consideren relevantes. **Nota 1**. Esta actividad estará liderada por el	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

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		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		(ver políticas de operación)
10	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 normativa de la prestación del servicio. **Nota 1**: Los registros fotográficos y videos que se tomen y se empleen como evidencia, 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 debe informar la situación inmediatamente a la Dirección Regional **Nota 3:** La auditoría se debe documentar con las evidencias recolectadas según las listas de chequeo aplicables a modalidad de servicio prestado. **Nota 4:** 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. Cuando la Entidad no permita la realización de la auditoría se deberá presentar en el Comité de IVC. **Nota 5:** 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 *Lista de chequeo para la auditoría (ver políticas de operación)
11	Elaboración del acta de auditoría	El líder de la auditoria deberá convocar a todo el equipo con el fin de realizar lectura del acta consolidada, antes de la reunión de cierre. **Nota 1.** El equipo de profesionales realizará la entrega de las listas de chequeo diligenciadas en el ejercicio de la auditoria.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F4.P3.IVC Formato Acta de Auditoría *Lista de chequeo para la auditoría (ver políticas de operación)
12	Realizar reunión de cierre	Realizar reunión de Cierre de la auditoría, una vez elaborada y revisada el acta de la auditoría, el líder de la auditoría 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 (informando que información fue entregada y cual no), descripción de	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F4.P3.IVC Formato Acta de Auditoría

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		las situaciones encontradas(sin conceptuar el cumplimiento o no), entregar un ejemplar del acta al Representante legal suscrita por el equipo auditor y los miembros de la entidad 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		
13	Elaborar Informe Auditoría.	Elaborar el informe de auditoría con base en las situaciones encontradas durante el desarrollo de la auditoría, indicando cuales aspectos son subsanables y cuáles no. El informe debe guardar coherencia con el acta de auditoría Una vez finalizada la elaboración del informe, se debe elaborar un acta en la cual se registre que el equipo interdisciplinario que realizó la auditoría dio lectura final al informe y sus integrantes están de acuerdo con lo registrado. El informe debe ser presentado al Coordinador de auditorías de calidad para su revisión con: - Expediente completo que contenga las evidencias (soportes) del presente procedimiento. - Registro fotográfico - Videos - Soportes de los hallazgos evidenciados. **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	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F6.P3.IVC Formato Informe Auditoria * F9.P1.MI Formato Acta de Reunión
14	Revisar los hallazgos registrados en el informe	Realizar la revisión del informe y los resultados de la auditoría registrados por el equipo interdisciplinario. En caso de que se determine que la información registrada no está descrita coherentemente, se solicitaran los ajustes pertinentes. **Nota 1**. Si los hallazgos registrados en el informe son aprobados, el procedimiento continúa con la actividad N° 16. En caso contrario se debe ajustar el informe según las observaciones pertinentes, continuar con la actividad No. 15 **Nota 2**. Esta actividad será realizada por el Coordinador de auditorías de Calidad.	Coordinador de auditorías de calidad	* F6.P3.IVC Formato Informe Auditoria

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		Nota 3. Esta revisión se presenta al profesional designado por el jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad quien realiza la validación de las observaciones.		
15	Ajustar el informe	Realizar los ajustes del informe registrados por parte del coordinador de auditorías de calidad y el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad Una vez finalizados los ajustes continuar con la actividad No. 16 **Nota 1.** Esta actividad será convocada y moderada por el profesional designado como líder de la auditoría y ejecutada por todo el equipo de profesionales.	Profesional de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad	* F6.P3.IVC Formato Informe Auditoria
16	Proyectar oficios remisorios de Informe de Auditoría	Proyectar oficios remisorios de Informe de Auditoría al 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 diligenciada. **Nota 2:** En caso tal que en el informe de auditoría no se identifique ningún hallazgo se comunicará al representante legal. **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.	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)
17	Remitir oficios	Remitir los oficios proyectados en la actividad N° 16 al 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, a los entes externos, cuando los resultados de la auditoría realizada así lo ameriten. Nota 1. Antes de remitir la información, ésta debe ser revisada por el Coordinador de auditoría de calidad	Coordinador de Auditorías de 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)

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
18 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 sean eficaces para la eliminación de la situación encontrada y eviten que se vuelvan a presentar. **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	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F5.P3.IVC Formato Plan de Mejoramiento (si aplica) *Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional) radicado y/o Correo Electrónico
19 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. Si el plan de mejora es aprobado continúe con la actividad No. 22 si no, se solicita el respectivo ajuste a las acciones y se espera a la recepción para realizar nuevamente la actividad No. 18. Si la Entidad no remite el plan de mejora continúe con la actividad No. 20. **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 coordinador de auditorías de calidad y 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
20	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 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	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

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		de la Calidad **Nota 3.** Antes de remitir la información, ésta debe ser revisada por el coordinador de auditorías de calidad y el profesional designado por el jefe de la oficina de Aseguramiento de la Calidad para tal fin		
21	Realizar Seguimiento Plan de mejoramiento.	Verificar que los soportes remitidos por la entidad auditada subsanen los hallazgos encontrados en la auditoría. **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**. Cuando se estime pertinente estos soportes se verificarán en el sitio.	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*F5.P3.IVC Formato Plan de Mejora Auditoría (si aplica)
22	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 auditoría realizada, los cuales deben contener: - Registro fotográfico - Resumen de los hallazgos - Estado del plan de mejora a la fecha del Comité **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
23	Reportar la auditoría en el repositorio de información del proceso de Inspección, Vigilancia y Control	Realizar el reporte de la auditoría realizada al Coordinador de Auditorías de Calidad 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
24	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.	Coordinador de Auditorías de Calidad	*Expediente de la auditoría * Consolidado acciones de inspección
25	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	Profesional Oficina de Aseguramiento de la Calidad	*Oficio * Consolidado acciones de inspección

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
		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.		
26	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.	Coordinador de Auditorías de Calidad	Consolidado acciones de inspección
27	Elaborar el cierre del plan de mejoramiento	Elaborar certificado por parte del equipo de profesionales que fueron designados para la auditoria, en el cual se registre el concepto de cierre del plan de mejoramiento. **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	*Certificado de cierre
28	Comunicar cierre del plan de mejoramiento	Comunicar al Representante Legal de la entidad auditada, el cierre del plan de mejoramiento	Coordinador de Auditorías de Calidad	*Formato de carta (Ver en intranet ICBF – Papelería Institucional) radicado
29	Entrega de expediente.	Realizar entrega de la documentación originada en la auditoría, debidamente archivada y foliada al funcionario designado por el Coordinador de Auditorías de 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

6. DEFINICIONES:

- **Auditoría de calidad**: Procedimiento que realiza una o varias personas del de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad del ICBF, con el fin de obtener

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

PÚBLICA

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 a las entidades.

- **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)
- **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

PUBLICA

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.

- **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
- Decreto 2500 de agosto 4 de 1986, "Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1990 de 1986. Normas de Contabilidad".
- 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 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 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
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

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

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
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

9. ANEXOS

No aplica.

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
06/06/2018	V5 P3.IVC	Se modifican las actividades No. 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 19, 23, 24 En las cuales se ajustó la redacción y se modificó el responsable por el Coordinador de Auditorías de Calidad. Se incluyó el término subsanables y no subsanables.
16/03/2018	V4 P3.IVC	Se modifican las actividades No. 7, 22 y 29. Se incluyen documentos de referencia
01/11/2017	V3 P3.IVC	Se modifica el nombre del F2.P1.IVC, pasa de Formato Designación de Abogado a *F2.P1.IVC Formato de Designación para realizar el auto de visita y/o auditoría, por lo cual se hace necesario modificar la actividad No. 1
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 con el 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