

	<b>PROCESO</b> <b>INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	A3.IVC	14/08/2020
	<b>ANEXO PARA EL DESARROLLO DE VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD NO PRESENCIALES A ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR</b>	Versión 1	Página 1 de 7

1. **OBJETIVO:** Establecer directrices para el desarrollo de acciones de Inspección no presenciales a Entidades prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar.

2. **ALCANCE:**

Inicia con la definición de la acción de inspección y la identificación de situaciones que conlleven a que la visita de inspección o auditoría de calidad no pueda desarrollarse de manera presencial (*situaciones de orden público, desastres naturales, emergencias sanitarias, no contar con disponibilidad presupuestal para llevar a cabo el desplazamiento a las sedes operativas o unidades de servicio, entre otras*).

Finaliza con el informe de la acción de inspección, formulación del plan de mejora (en caso de aplicar) y la presentación de los resultados al Comité de IVC.

Estas acciones de inspección son adelantadas exclusivamente por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC) de la Sede de la Dirección General.

3. **DEFINICIONES:**

**Acciones de Inspección:** conjunto de actividades orientadas a verificar las condiciones en las que personas jurídicas realizan la prestación del servicio público de Bienestar Familiar.

**Auditoría de Calidad no presencial (remota):** verificación del cumplimiento de uno o varios de los requisitos (técnicos, financieros, administrativos y legales) de las entidades/operadores prestadores del Servicio Público de Bienestar Familiar, mediante el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación (correos electrónicos, registros fotográficos y/o filmicos, llamadas telefónicas y videollamadas) y el desarrollo de la acción, sin requerir del desplazamiento del equipo de profesionales de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad a la(s) unidad(es) de servicio, sede(s) operativa(s) y/o administrativa(s) de la entidad auditada.

**Herramientas tecnológicas:** hace referencia a todos aquellos recursos que permiten recopilar, y acceder a información y documentación tales como: videollamadas, correos electrónicos, archivos de voz, mensajería instantánea, textos, imágenes, videos, plataformas de reuniones virtuales, fotografías, entre otros; facilitando el intercambio de información rápida y eficiente

**Restricción tecnológica:** limitación(es) que puede(n) presentarse por parte de la entidad/operador, en relación con el acceso a herramientas tecnológicas y de comunicación que puedan afectar o impedir el desarrollo de la acción (visita o auditoría no presencial).

**Visita de inspección no presencial (remota):** verificación de las condiciones de prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar por parte de entidades/operadores, por reclamo, queja, denuncia o solicitudes de terceros, mediante el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación (correos electrónicos, registros fotográficos y/o filmicos, llamadas telefónicas y

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

	<b>PROCESO</b> <b>INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	A3.IVC	14/08/2020
	<b>ANEXO PARA EL DESARROLLO DE VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD NO PRESENCIALES A ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR</b>	Versión 1	Página 2 de 7

videollamadas) y el desarrollo de la acción, sin requerir del desplazamiento del equipo de profesionales de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad a la(s) unidad(es) de servicio, sede(s) operativa(s) y/o administrativa(s) de la entidad visitada.

#### 4. ETAPAS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES DE INSPECCIÓN NO PRESENCIALES

##### 4.1. PLANEACIÓN

###### 4.1.1. Designación del equipo que desarrollará la acción.

Se realizará mediante correo electrónico por parte del líder/coordinador del grupo de Auditorías de Calidad.

###### 4.1.2. Elaboración de auto que ordena la realización de la visita de inspección o auditoría de calidad no presencial a la Entidad prestadora del Servicio Público de Bienestar Familiar como **mínimo un (1) día hábil** previo al desarrollo de la actuación administrativa.

4.1.2.1. El líder designado para el desarrollo de la acción proyectará y presentará el auto de visita de inspección o auditoría de calidad no presencial al líder o coordinador del Grupo de Auditorías de Calidad.

El documento deberá contener información del estudio de caso (en caso de requerirse), objetivo de la acción, alcance, fecha para el desarrollo de la visita/auditoría, especificando que se llevará a cabo de manera no presencial (remota), responsables y demás aspectos que se consideren pertinentes.

El (la) coordinador(a) o líder del Grupo de Auditorías, revisará el auto de visita/auditoría no presencial, previo a la presentación de este para firma de la jefatura de la OAC.

4.1.2.2. El líder designado para el desarrollo de la visita/auditoría remitirá mediante correo electrónico al líder o coordinador del Grupo de Auditorías de Calidad para su revisión el formato F1.IVC - *PLAN DE ACCIÓN VISITAS DE INSPECCIÓN – AUDITORÍAS DE CALIDAD*, completamente diligenciado, describiendo aspectos de programación y ejecución de actividades para el cumplimiento de la actuación administrativa.

###### 4.1.3. Aprobación de la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC).

Una vez revisado el contenido del auto de visita/auditoría y plan de acción, la jefatura suscribirá el auto y con ello se entenderán aprobados los documentos que autorizan el desarrollo de la actuación administrativa.

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

	<b>PROCESO</b> <b>INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	A3.IVC	14/08/2020
	<b>ANEXO PARA EL DESARROLLO DE VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD NO PRESENCIALES A ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR</b>	Versión 1	Página 3 de 7

#### 4.1.4. Preparación operativa del equipo y organización de documentos de trabajo.

4.1.4.1. Programar y llevar a cabo reunión entre el equipo de profesionales designados en el auto de la visita/auditoría no presencial para el desarrollo, entre otras, de las siguientes actividades:

4.1.4.1.1. Identificar y definir los componentes que serán objeto de verificación.

4.1.4.1.2. Consultar y verificar la versión actualizada de la normativa, lineamientos, manuales operativos, anexos, directrices técnicas, así como del instrumento de verificación aplicable a la modalidad de atención o servicio objeto de la visita de inspección o auditoría de calidad.

4.1.4.1.3. Definir para cada uno de los componentes (legal, técnico, financiero y administrativo), el tipo de archivo que se solicitará para verificar su cumplimiento o implementación: archivos en Word y PDF, registros fílmicos y fotográficos, entre otros.

4.1.4.1.4. Revisar y preparar el listado de documentos que se solicitará aportar a la entidad/operador, así como la definición del plazo para la entrega.

4.1.4.1.5. Estructurar el formato de acta de visita de inspección F4.P1.IVC/auditoría F4.P3.IVC, tomando como referencia los aspectos y documentos a verificar.

**Nota 1:** En cualquier caso, el líder designado siempre será el interlocutor oficial con la entidad/operador objeto del desarrollo de la acción (inspección o auditoría). Asimismo, será el responsable de verificar que se lleve a cabo la entrega de documentación en los plazos establecidos para tal fin.

#### 4.2. INICIO Y DESARROLLO DE LA ACCIÓN.

##### 4.2.1. Comunicar el auto de la visita de inspección o auditoría de calidad no presencial

4.2.1.1. Realizar la apertura de la acción administrativa mediante llamada telefónica, comunicando al representante legal de la entidad/operador que se llevará a cabo una visita de inspección o auditoría de calidad no presencial (según corresponda) e informando acerca del objetivo de la misma, duración y metodología que se implementará para su ejecución. Acto seguido, deberá realizar **lectura completa del auto** y realizar el envío a la entidad/operador mediante el correo electrónico institucional de una copia del documento, incluyendo un ejemplar del formato “acta de comunicación F7.P1.IVC”; de estos documentos, deberá reposar una copia en la entidad/operador y otra en el archivo de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, debidamente suscritos por ambas partes.

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

	<b>PROCESO</b> <b>INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	A3.IVC	14/08/2020
	<b>ANEXO PARA EL DESARROLLO DE VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD NO PRESENCIALES A ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR</b>	Versión 1	Página 4 de 7

4.2.1.2. En caso de que el Representante legal realice la delegación o designación a un tercero de la entidad/operador para atender de la acción (visita de inspección o auditoría de calidad no presencial), se solicitará el envío de un correo electrónico en el cual se formalice la delegación o designación, cuya evidencia hará parte integral del expediente físico que se genere en la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.

4.2.1.3. Se solicitará al representante legal el número(s) de teléfono(s) y correo(s) electrónico(s) de las personas delegadas o designadas para facilitar la comunicación durante el desarrollo de la acción.

4.2.1.4. Se contextualizará al representante legal o su delegado o designado acerca de la importancia de su activa participación en la recopilación de información durante el desarrollo de la visita/auditoría (toma de fotografías, videos, entre otros), haciendo énfasis en que no se deberá suspender o alterar las acciones propias de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar durante el tiempo que dure el proceso de verificación.

4.2.1.5. El líder designado para la acción deberá:

4.2.1.5.1. Realizar la presentación al representante legal o su delegado o designado del equipo de profesionales que adelantarán la visita/auditoría.

4.2.1.5.2. Informar y explicar al representante legal o su delegado o designado la metodología para la entrega de la documentación solicitada para el desarrollo de la acción y los tiempos definidos para el suministro de la misma; se sugiere hacer uso de la herramienta Microsoft Teams mediante la creación de un grupo que contenga el registro de todas las actuaciones, no obstante, en caso de no contar con la aplicación o ingreso a través de navegador de internet, se podrá concertar entre el equipo auditor y la entidad/operador el/los canal (es) de comunicación que se utilizará(n), siempre y cuando se cuente con acceso al mismo por ambas partes, todo lo cual deberá constar en el acta.

#### **4.2.2. Ejecutar plan de acción de la visita de inspección o auditoría.**

4.2.2.1. A través del instrumento de verificación los profesionales del ICBF deberán constatar cada uno de los componentes definidos para el desarrollo de la acción.

4.2.2.2. Se deberá garantizar total disponibilidad por parte del equipo auditor durante el tiempo en el cual se desarrolle la visita o auditoría no presencial, similar a las verificaciones que se adelantan en sitio.

4.2.2.3. En caso de requerir verificar el componente administrativo, se deberá realizar el recorrido institucional mediante videollamada con apoyo del representante legal o su delegado o designado, no obstante, es el profesional auditor quien brindará las  
**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

	<b>PROCESO</b> <b>INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	A3.IVC	14/08/2020
	<b>ANEXO PARA EL DESARROLLO DE VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD NO PRESENCIALES A ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR</b>	Versión 1	Página 5 de 7

instrucciones de las acciones a seguir, por ejemplo: realizar un barrido panorámico de determinada área, abrir las puertas ubicadas en espacios concretos, abrir duchas de zonas sanitarias para verificar su adecuado funcionamiento y demás aspectos susceptibles de validación a través este medio.

4.2.2.4. Si durante el recorrido se identifican aspectos susceptibles de mejora, el profesional de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad deberá solicitar al representante legal o su delegado o designado el acercamiento o aproximación para que el profesional pueda tomar una captura de pantalla de lo observado.

**Nota 2:** se sugiere solicitar el apoyo del representante legal, su delegado y demás talento humano, para realizar un registro fílmico del inmueble durante el recorrido institucional e incluirlo como soporte en la documentación aportada por la entidad/operador

4.2.2.5. Documentar la acción en el acta de visita/auditoría y recolectar evidencias con base en los criterios identificados en el instrumento de verificación correspondiente, así como las situaciones reportadas en el estudio de caso que dieron origen a la acción (si aplica).

4.2.2.6. Los registros fotográficos y videos que sean aportados por la entidad/operador que se empleen como evidencia deberán remitirse por correo electrónico o a través de la herramienta Microsoft Teams, garantizando que se cumpla con lo establecido en la Ley 1098 de 2006 artículo 33 “Derecho a la intimidad” o las normas que lo modifiquen; información que deberá precisarse a la entidad/operador tan pronto como se inicie la visita/auditoría no presencial.

4.2.2.7. En el evento en el que NO sea posible el desarrollo de la actuación administrativa, se deberá diligenciar el formato de acta de visita de inspección F4.P1.IVC/auditoría F4.P3.IVC de calidad suscrita por todos los integrantes del equipo auditor, indicando las razones por las cuales no se logró llevar a cabo la acción. No obstante, en caso de que la entidad/operador sea quien impida, no autorice o se rehúse al desarrollo de la visita de inspección/auditoría de calidad, se deberá registrar lo correspondiente en el acta de visita y posteriormente, presentar los resultados ante el Comité de Inspección, Vigilancia y Control para que conceptúe acerca del conjunto de acciones a las que haya lugar, por haber incurrido presuntamente en las faltas y sanciones contenidas en el Artículo 58 de la Resolución 3899 de 2010 .

### 4.2.3. Elaborar y socializar el acta de la acción.

4.2.3.1. El líder de la visita/auditoría conforme a los acuerdos establecidos en el plan de acción, convocará al equipo con el fin de realizar la consolidación y socialización del acta, antes de la reunión de cierre con el operador.

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

	<b>PROCESO</b> <b>INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	A3.IVC	14/08/2020
	<b>ANEXO PARA EL DESARROLLO DE VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD NO PRESENCIALES A ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR</b>	Versión 1	Página 6 de 7

La socialización se llevará a cabo a través de la herramienta de comunicación que se haya definido de manera conjunta con la entidad/operador, dando prelación al uso de la aplicación Microsoft Teams.

### 4.3. CIERRE DE LA ACCIÓN

#### 4.3.1. Realizar la reunión de cierre de la visita de inspección/auditoría de calidad no presencial.

4.3.1.1. El equipo de profesionales designados de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad socializará al representante legal o delegado o designado, los resultados obtenidos en la visita de inspección/auditoría de calidad, enunciando los siguientes aspectos:

Balance general de entrega de la información y documentación, con indicación de cual fue suministrada y cual no.

4.3.1.1.1. Descripción de las situaciones encontradas (sin conceptuar el cumplimiento o no).

4.3.1.1.2. Se informará a la entidad/operador que, posterior al desarrollo de la acción, se remitirá un informe con los resultados de la misma, que contendrá si es del caso hallazgos de tipo administrativo y/o sancionatorio, explicando en que consiste cada uno, así como la formulación del Plan de Mejora (si aplica).

4.3.1.2. Se solicitará al Representante legal o delegado o designado de la entidad/operador, la remisión por correo electrónico o mediante el canal de comunicación acordado previamente, sus observaciones respecto del equipo de profesionales que efectuó la acción. Esta información será incluida por el líder designado en el apartado correspondiente del acta.

4.3.1.3. Se enviará a la entidad/operador a través de correo electrónico, el acta de visita de inspección/auditoría de calidad no presencial en formato PDF debidamente suscrita por parte de los profesionales de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, para ser firmada por parte del representante legal o su delegado o designado, así como del talento humano que participó en el desarrollo de la acción.

4.3.1.4. Remitir vía correo electrónico al representante legal y a su delegado o designado de la entidad/operador, copia de un ejemplar del acta suscrita por ambas partes (equipo ICBF- entidad/ operador).

### 4.4. OTRAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

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

	<b>PROCESO</b> <b>INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	A3.IVC	14/08/2020
	<b>ANEXO PARA EL DESARROLLO DE VISITAS DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD NO PRESENCIALES A ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR</b>	Versión 1	Página 7 de 7

#### 4.4.1. Socializar resultados preliminares de la acción a la Jefatura OAC.

4.4.1.1. El equipo de profesionales que participaron en el desarrollo de la acción, deberá informar de manera general, concreta y sucinta el desarrollo y resultados de la visita/auditoría no presencial a la Jefatura de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y a la Coordinación del Grupo de Auditorías de Calidad.

4.4.1.2. Esta reunión deberá efectuarse al día (1) hábil siguiente del desarrollo de la acción, esta fecha podrá ser modificada de acuerdo con la disponibilidad de agenda de la Jefatura de la OAC.

4.4.1.3. Se deberá suscribir acta de reunión con los compromisos que surjan de la reunión en caso de que a ello hubiere lugar.

#### 4.4.2. Elaboración del informe de la acción (inspección o auditoría) y plan de mejora.

El desarrollo de esta actividad y las acciones derivadas, se realizarán conforme lo señalado en los procedimientos P1.IVC.Visita de inspección a Entidades; P3.IVC.Auditoría de Calidad a Entidades y P13.IVC.Plan Mejora Visitas Inspección/Auditorías Calidad.

#### 4.4.3. Organización del expediente de la acción (inspección o auditoría).

4.4.3.1. Realizar el cargue de la documentación originada en el desarrollo de la acción (inspección/auditoría), debidamente organizada en el repositorio de información de la OAC definido para tal fin.

4.4.3.2. Esta actividad estará liderada por el profesional designado como líder y ejecutada por todos los profesionales que hacen parte del equipo designado en el auto de la acción.

4.4.3.3. La organización del expediente físico contendrá las comunicaciones electrónicas (incluido auto, acta de comunicación y acta de visita/auditoría), al igual que los demás soportes recopilados durante el desarrollo de la acción (videos, documentos, fotos, etc.).

### 1. CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Versión	Descripción del Cambio

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