

ANEXO N° 3

METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO

El ICBF presenta una propuesta metodológica general para el desarrollo de la interventoría, seguimiento, control y asesoría del programa. Se incluye el plan de trabajo general el cual contiene la distribución de cargas para la ejecución de la interventoría y asesoría del Programa DIA al que se refiere el presente pliego de condiciones.

Este documento contempla las líneas generales que facilite al interventor realizar su función de manera clara, ordenada en una secuencia lógica para las actividades a desarrollar.

Esta metodología podrá ser modificada previa aprobación del ICBF.

Nota: Para la vigencia 2014, el contratista deberá observar la Guía de verificación de Estándares 2014, la cual será entregada en el momento de la legalización del contrato

Los instructivos asociados al proceso de interventoría para el Programa DIA, serán entregados en el momento de la legalización del contrato y podrán ser modificados durante la ejecución del contrato de acuerdo con las necesidades del ICBF. A continuación se señalan

Procedimiento verificación documental a contratistas que realizan la verificación de estándares, anexo a la Guía de verificación de estándares 2014

- Instructivo Gestión de resultados - Programa DIA
- Instructivo Procedimiento Seguimiento de Quejas y Reclamos asociados a procesos de interventoría - Programa DIA
- Instructivo Concepto Técnico - Programa DIA
- Instructivo Anexo Visitas Fallidas - Programa DIA
- Instructivo Novedades de Directorios - Programa DIA
- Instructivo Comités Sede Nacional y Reuniones Regionales - Programa DIA
- Instructivo Visitas de Seguimiento a unidades de servicio
- Instructivo Reuniones con Municipios
- Instructivo Novedades de recurso humano de las firmas interventoras - Programa DIA
- Instructivo para proceder frente a posibles incumplimientos de las firmas interventoras - Programa DIA
- Instructivo Legalización de Cuentas y Aprobación de Pagos a firmas interventoras- Programa DIA

Objetivo General:

Garantizar que el ejercicio de la interventoría se desarrolle a partir de estrategias adecuadas que permitan cumplir con el objeto de la misma, en sus diferentes componentes y actividades.

Marco Conceptual:

De acuerdo con lo señalado en la Resolución 366 del 29 de enero de 2013 se define:

SUPERVISION:

Seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por el mismo Instituto cuando no se requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, el ICBF puede contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos.

De igual manera, el Instituto, teniendo en cuenta su capacidad para asumir o no la supervisión técnica en los contratos de obra, se pronunciará sobre la necesidad de contar, de manera adicional, con interventoría para aquellos contratos cuyo valor supere la menor cuantía, con independencia de la modalidad de selección, previa reglamentación en tal sentido del Gobierno Nacional.

INTERVENTORIA:

Consiste en el seguimiento técnico que sobre el cumplimiento del contrato realiza una persona natural o jurídica contratada para tal fin por el Instituto, cuando el seguimiento del contrato suponga conocimiento especializado en la materia, o cuando la complejidad o la extensión del mismo lo justifiquen. Dicha complejidad sólo puede ser determinada por el área correspondiente, quien deberá señalarlo en los respectivos estudios previos. El contrato de interventoría será supervisado directamente por el ICBF.

Por regla general, no serán concurrentes en relación con un mismo contrato, las funciones de supervisión e interventoría, sin embargo, el Instituto puede dividir la vigilancia del contrato, caso en el cual en el contrato de interventoría, se deberán indicar las actividades técnicas a cargo del interventor y las demás quedarán a cargo del ICBF a través del supervisor.

La contratación de interventoría será obligatoria para cierta clase de contratos, por ejemplo, en los contratos de obra resultantes de procesos de licitación, y en otros, que aún cuando la ley no exige contratar un interventor, la Entidad puede considerar necesario hacerlo, como específicamente el ICBF lo hace en los contratos de los Programas de Alimentación Escolar - PAE y de Programa DIA.

Cuando el Instituto lo encuentre justificado y acorde con la naturaleza del contrato principal, podrá contratar el seguimiento administrativo, técnico, financiero, contable y jurídico del objeto o contrato dentro de la interventoría, previa reglamentación de la materia por el Gobierno Nacional.

Teniendo en cuenta que las acciones desarrolladas en la supervisión e interventoría se enmarcan en las actuaciones administrativas señaladas en el Código Contencioso Administrativo, éstas se cumplirán en atención a los siguientes principios¹:

En ese sentido:

ECONOMÍA: Los procedimientos deben adelantarse en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos.

CELERIDAD: Las autoridades tendrán el impulso directo de los procedimientos, suprimiendo trámites innecesarios y utilizando formularios para actuaciones en serie, entre otras herramientas que permitan agilizar los trámites.

EFICACIA: Los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo los obstáculos formales e innecesarios.

IMPARCIALIDAD: Las autoridades deberán actuar con el fin de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; en los procedimientos se debe otorgar igualdad de tratamiento y respeto al orden en que actúen.

PUBLICIDAD: Las autoridades darán a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que sean necesarias.

CONTRADICCIÓN: Los interesados tendrán oportunidad de conocer y de controvertir esas decisiones por los medios legales.

Como principios orientadores se establecen:

RESPETO MUTUO: Desde cualquier ámbito las relaciones entre beneficiarios, contratistas y contratantes deben enmarcarse en el respeto mutuo.

EFFECTIVIDAD: Propiciar y fomentar el mejoramiento de la calidad de vida de la población que se beneficia con los proyectos y programas ofrecidos por el instituto.

PROTECCIÓN INTEGRAL: Reconocer y hacer efectiva la i) prevalencia de los derechos, esto significa que los derechos de la niñez están por encima de los derechos de los adultos y, ii) el interés superior, referido a que las decisiones que se tomen con respecto a la vida de los niños y de las niñas, propenda por garantizar el mayor número de derechos.

EQUILIBRIO: Permitir el reconocimiento de logros y dificultades, de tal manera que se promuevan los primeros y se solucionen las segundas.

PARTICIPACIÓN: Desarrollar el proceso de supervisión mediante un trabajo en equipo entre contratista y contratante.

¹ Tomado del *Manual de Supervisión de Contratos y Convenios suscritos por el ICBF*, Resolución 366 del 29 de enero de 2013.

TRANSPARENCIA: Conocimiento permanente de los aspectos que componen la supervisión, de las variables que es necesario supervisar, de los procedimientos utilizados, los instrumentos de evaluación y los logros esperados.

De igual forma, en el *Manual de Supervisión de Contratos y Convenios suscritos por el ICBF*, que hace parte integral de la resolución 366 del 29 de enero de 2013, se encuentran contenidas las funciones administrativas, financieras, técnicas y legales de manera detallada, la cual deberán ser observadas y acatadas por la interventoría que realice el seguimiento a los contratos de suministro del programa DIA.

La interventoría también deberá observar y aplicar lo contenido en la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, referente a las responsabilidades del interventor.

Las Unidades de Observación de la interventoría:

Para identificar qué se debe supervisar, a nivel técnico, administrativo, financiero y jurídico de conformidad con lo definido en los contratos de suministro, lineamientos, manual operativo, fichas técnicas de productos y el Pliego de Condiciones para Licitación Pública, se definen las siguientes unidades de observación, en las cuales se revisan las condiciones de operación del proceso de atención o entrega y los resultados que se quieren alcanzar con la población atendida.

La Unidad de Observación – Unidad de Servicio, Bodegas, Transporte, Entidad Contratista y Plantas - Todo sitio que forme parte de la cadena desde la producción hasta la entrega final del producto y prestación del servicio de atención a niños y niñas. Por lo anterior, las unidades de servicio, bodegas de almacenamiento, medios de transporte de los alimentos, entidades contratistas y plantas de producción de los diferentes productos corresponden a unidades de observación.

La Unidad de Observación - Entidad Contratista, es la persona jurídica con la cual el ICBF suscribe un contrato para la prestación o administración de un servicio de atención a la población beneficiaria.

Los contratos que suscribe el ICBF para el Programa DIA, se realiza a través de Pliego de Condiciones para Licitación Pública.

Las entidades contratistas, son todas aquellas con las cuales el ICBF ha realizado contratos, a través del mecanismo de Pliego de Condiciones para Licitación Pública, entendidas como contratistas, ligados a los contratos mediante el respectivo Pliego de Condiciones.

Las funciones técnicas, administrativas, financieras y de carácter legal del interventor, establecidas en la Resolución 366 del 29 de enero de 2013 y las demás establecidas como obligaciones en la minuta del contrato como en los anexos del Programa DIA, se verifican de la documentación y soportes producidos generados por cada entidad contratista, de conformidad con los instructivos que el ICBF indique para la verificación de cada obligación.

La verificación de las obligaciones administrativas, financieras y legales se deberá realizar en la unidad de observación del contratista y las obligaciones de carácter administrativo y técnico en la unidad de observación unidad de servicio, bodegas, plantas y transporte.

Tenga presente que al verificar y hacer efectivo el cumplimiento de los estándares de estructura, proceso y resultado, por parte de los contratistas, unidad de servicio, bodegas y plantas, se está contribuyendo a que los servicios de atención a la primera infancia, cumplan con requisitos mínimos de calidad.

Quiénes realizan la interventoría:

Personas naturales o jurídicas que acrediten amplia experiencia general en supervisión e interventoría y experiencia específica en programas relacionados con el objeto social del ICBF, de tal manera que su vinculación se constituya en garantía para realizar un proceso de interventoría de calidad.

Las Interventorías deben garantizar a su vez que la verificación del cumplimiento en obligaciones administrativas, financieras, sean realizadas por profesionales en ciencias administrativas o económicas.

Los perfiles deben cumplir con la experiencia exigida en los términos de contratación.

El ejercicio de la interventoría en su componente técnico, lo debe realizar el profesional de la disciplina definida, para la verificación de estándares en la unidad de servicio, bodegas de almacenamiento y distribución y transporte, esta debe ser desarrollada por un profesional en nutrición o ingeniería de alimentos o tecnólogo de alimentos.

Para la verificación de estándares de plantas de producción de los diferentes productos, esta verificación debe hacerla el coordinador técnico o el Profesional del área técnico nutricional, quienes deben ser profesionales en nutrición o ingeniería de alimentos.

Para la verificación de estándares de entidades contratistas, esta verificación deben hacerla profesionales en ciencias administrativas o económicas.

Además, deben poseer, habilidades sociales y de comunicación que les permitan asumir su papel como asesores, solucionadores de problemas, constructores de equipos, líderes y facilitadores. Así mismo, deben compatibilizar su rol de verificador y asesor del cumplimiento de las obligaciones contractuales y técnicas para la ejecución de los programas con el reconocimiento del otro, de su saber y, por lo tanto, establecer una relación cálida y respetuosa, enmarcada en los principios y objetivos de la interventoría.

Estrategias en la interventoría:

Entre otras estrategias en la ejecución del proceso de interventoría seguimiento, control y asesoría se deben como mínimo adelantar:

El monitoreo documental: hace referencia a la revisión y análisis de los datos e información que debe reportarse de manera periódica, según cada contrato e instructivos definidos por cada programa, los cuales se consignan en documentos tales como el registros de control de asistencia, formatos de certificados de calidad, formatos de reclamos, formatos de entrega de raciones, y los demás formatos detallados en los manuales operativos, cartillas e instructivos del programa.

La visita concertada: se refiere a la verificación directa que se realiza al servicio, previa información al contratista,

La visita no concertada: verificación directa realizada al servicio sin informar al contratista.

Para el caso del Programa DIA, las visitas a entidades contratistas, unidades de servicio, bodegas, plantas y transporte, solo serán concertadas cuando se requiera adelantar verificación documental de tal forma que permitan un uso eficiente del tiempo y garantice que la persona con quien se debe verificar la información a revisar esté disponible.

Las visitas concertadas y no concertadas reportan información que permite establecer cuál es la calidad del servicio que se está evaluando y ambas cumplen una función útil y necesaria para efectos de la verificación del cumplimiento de estándares.

En el desarrollo de cada visita se debe posibilitar el seguimiento y la asesoría:

El seguimiento, como estrategia de evaluación se fundamenta en la observación periódica y sistemática del proceso de atención. Dicha observación debe estar acompañada por la recolección y análisis de la información, con el fin de identificar el cumplimiento de los estándares establecidos en el contrato, las fichas técnicas de negociación, los lineamientos e instructivos que desde el ICBF se desarrollen para los programas.

La asesoría o acompañamiento está orientada a desarrollar acciones específicas y concretas que sugiere el supervisor o interventor, respecto a una situación general o particular, con el fin de mantener los factores positivos encontrados y proponer las alternativas para modificar los aspectos que están generando el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de suministro, las fichas técnicas de negociación, los lineamientos e instructivos que desde el ICBF se desarrollen para los programas.

La asesoría se constituye en una estrategia fundamental para el mejoramiento de los servicios, por lo tanto es indispensable que se aproveche el encuentro entre el profesional de la interventoría y las unidades de observación para garantizar, que en el tiempo definido para cada visita, se despliegue el conocimiento del profesional, de tal manera que contribuyan de manera efectiva al cumplimiento de los estándares.

El seguimiento y la asesoría promueven la calidad de un servicio, lo cual se traduce en el mejoramiento de la calidad de vida de la población atendida

Número y Frecuencia de visitas para la verificación de estándares en el marco de la interventoría:

En el pliego de condiciones se especifica el número total de visitas a realizar durante la vigencia del contrato, discriminando el dato por unidades de servicio, bodegas, plantas y entidades contratistas. De igual manera, se especifica la frecuencia de visitas a realizar para cada una de estas unidades de observación, el cual puede consultarse en el Anexo 4.

Así mismo, en los contratos se define un número de visitas para los casos relacionados con atención a quejas y reclamos, las cuales se deben atender de acuerdo con la solicitud del ICBF. Estas visitas se deben realizar conforme a lo establecido en el procedimiento de quejas y reclamos y observando como mínimo lo siguiente:

- Indagar sobre la queja o reclamo recibido, a través de observación, verificación documental y entrevistas.

- Tomar copia de los soportes que confirmen o desestimen la queja o reclamo.
- Consignar claramente en el formato de atención a quejas y reclamos la situación encontrada junto con las evidencias recolectadas.
- Realizar el requerimiento respectivo
- Continuar con las actividades descritas en el procedimiento correspondiente.

Estas solicitudes se concertarán con el nivel nacional para que la empresa interventora programe y ejecute la visita.

Previo a la iniciación de la vistas, la persona jurídica que desarrolla la interventoría debe presentar al ICBF un Plan de Visitas. Este plan contiene la identificación de las unidades de observación a visitar, el número de vistas a realizar para cada una de las unidades de observación y el mes específico en el cual se realizará cada una de las visitas.

A partir de la presentación del Plan de Visitas, el ICBF realiza el análisis correspondiente y aprueba o no el mismo. Toda vista visita que se realice a una unidad de observación, deberá estar aprobada por el ICBF, al igual que cualquier modificación al mismo, que se presente durante la ejecución del contrato.

Duración de las visitas:

Con base en los estándares que constituyen cada instrumento de verificación de estándares a utilizar, de la complejidad de su verificación y del número total de éstos, se estipuló la duración de la visita por tipo de unidad de observación. A continuación se detalla por unidad de observación:

Programa DIA:

Unidad de Observación	Duración en Horas
Unidad de servicio DIA	Mínimo 3 Horas
Bodega de almacenamiento DIA	Mínimo 8 Horas
Planta de producción DIA	Mínimo 5 Horas
Contratistas DIA	Mínimo 3 Horas
Transporte de alimentos	Mínimo 2 horas
Unidad de servicio DIA – Visita de Seguimiento	Mínimo 2 Horas

Así mismo, para las reuniones a realizar para socialización de resultados con regionales y municipios se definió la siguiente duración:

Reunión	Duración en Horas
Reunión de Socialización con Regionales	Mínimo 2 Horas

Este tiempo es de acatamiento obligatorio para que los equipos de interventoría realicen la verificación del cumplimiento de las variables en las unidades de observación y puedan realizar la asesoría necesaria para el mejoramiento de la calidad del servicio.

Para el caso de las unidades de servicio, la visita debe realizarse dentro del horario de entrega del complemento alimentario a los niños y niñas. En caso de que estas entregas no se realicen diariamente, puede hacerse la visita en horario diferente.

Tenga en cuenta que las visitas deben realizarse en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sin embargo, para aquellos casos en los cuales el agente educativo manifieste imposibilidad de recibir la visita en este horario, podrá concertar con él la hora y este acuerdo debe quedar especificado y registrado en el acta de visita.

Para el ICBF, es de vital importancia poder conocer y evaluar las condiciones de operación del programa, por lo que se privilegia que las visitas se adelanten cuando se hace la entrega del complemento alimentario. En estos casos debe observar la entrega a los beneficiarios y la operación del programa en general. Las visitas no se podrán realizar en horarios que no permitan la observación y verificación de las variables definidas.

Tal como está definido en el proceso de verificación de estándares, es de vital importancia que se realice la asesoría requerida para la cualificación de los servicios, por ello, una vez establecido el nivel de cumplimiento de los estándares, el tiempo restante de la visita debe dedicarse a asesorar a los responsables de las unidades de observación, con el fin de que se mantengan las fortalezas identificadas o se superen las debilidades detectadas, según sea el caso.

Cómo se organiza el proceso de interventoría:

La interventoría es un proceso permanente que realizan los equipos de profesionales sobre cada uno de los componentes definidos por los programas, así como lo definido en los contratos. Al ser un conjunto de actividades sistemáticas requiere de un ejercicio de planeación que responda en forma organizada y articulada a los objetivos del proceso y sigue procedimientos definidos para obtener resultados válidos y confiables.

Cobertura:

Por disposiciones legales, se debe cubrir todo servicio que sea desarrollado mediante la contratación con terceros, independientemente del tipo de contrato que se establezca.

Para las unidades de observación, el ICBF y para el caso del Programa DIA, define una meta de visitas a unidades de servicio, para la verificación de estándares, discriminada por tipo de accesibilidad, es decir si es de fácil o difícil acceso. Esta meta, corresponde a un muestreo de la totalidad de unidades de servicio existentes.

Instrumentos a utilizar:

El cumplimiento de las variables desde el componente técnico se verifica con los instrumentos diseñados por el ICBF, los cuales permiten verificar y dar cuenta del cumplimiento de los estándares de calidad definidos para cada unidad de observación.

Programa DIA:

1. Unidad de servicio
2. Contratista
3. Bodega de almacenamiento
4. Planta de producción
5. Transporte de alimentos

Etapas de planeación:

Dadas las acciones de seguimiento, asesoría y control, el equipo de profesionales de la interventoría debe recibir inducción sobre los lineamientos, manual operativo, cartillas e instructivos de los programas objeto de la misma, el manejo y aplicación de los instrumentos.

Elaboración de plan de trabajo y plan de visitas: Las direcciones de los programas remiten el directorio inicial con el universo de las unidades de observación. A partir del directorio y teniendo en cuenta los diferentes componentes (legal, administrativo, financiero y técnico) la interventoría debe elaborar un plan de trabajo que le permita organizar las actividades, responsables, tiempos de cada una de las actuaciones que le permitan ejercer de manera organizada y eficiente su rol.

Uno de los elementos más importantes de este plan de trabajo es el plan de visitas a cada unidad de observación, manteniendo las metas de visitas y la distribución porcentual por zona de fácil y difícil acceso para el caso del Programa DIA. Para la elaboración del plan de visitas debe tenerse en cuenta el tiempo de inicio y de finalización del programa, así como, el formato suministrado por el ICBF, de tal forma que las visitas se realicen en el periodo de ejecución del programa y tal como se establece en el pliego de condiciones.

Todos los planes de trabajo y planes de visitas para el cumplimiento de obligaciones de la interventoría, deben enviarse para aprobación al ICBF nivel nacional, en los plazos definidos por el ICBF.

Igualmente la Interventoría debe comunicar cada mes, el plan de visitas a los centros zonales y regionales a fin de recibir las observaciones y realizar las modificaciones en caso que los servicios por alguna razón no se encuentren operando. Dicha comunicación se debe realizar con 8 días de anticipación a la iniciación de las visitas del mes siguiente. Esta entrega debe realizarse para cada uno de los meses de la ejecución del contrato.

Se debe verificar el cronograma de entregas o de atención a los puntos con el fin de reducir la probabilidad, de que por razones ajenas a la programación, se den visitas no efectivas.

Designación de profesionales por tipo de unidad de observación: la interventoría debe organizar y definir qué profesional realizará la visita a cada tipo de unidad de observación. Esta designación debe responder a los perfiles definidos.

Selección de estrategias: identificados y designados los profesionales por regional, debe seleccionarse la estrategia de divulgación y socialización del proceso que se inicia con cada una de las regionales y centros zonales, con el fin de establecer los contactos con ellos y con las unidades de observación. Dentro de estas estrategias, se

encuentran las reuniones de socialización de resultados mensuales, con regionales y centros zonales, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.

Consecución de elementos de soporte para la programación de visitas: previo a la visita de interventoría debe analizarse el contrato, identificando claramente los compromisos contraídos por el contratista; el manual operativo, las cartillas e instrucciones dadas para la dirección de Primera Infancia, los informes de visitas anteriores, y todos los documentos que hagan referencia a la prestación del servicio, entre otros.

Comunicación de las visitas: los instrumentos de verificación de estándares deben ser de conocimiento previo del contratista, por lo cual deben ser enviados y socializados con los contratistas del programa DIA, socialización que debe realizar la interventoría. En el caso de los Agentes Educativos Comunitarios, en lo posible, el instrumento de Unidad de Servicio, puede ser socializado por el ICBF.

Con el fin de verificar todos los estándares definidos en el instrumento de unidad de servicio, y teniendo en cuenta la dinámica de estas unidades de observación, puede concertarse la visita con el Agente Educativo. Para el caso de bodegas de almacenamiento, no se debe concertar el día de la visita pero si se debe tener conocimiento previo de la existencia o no de producto, ya que en el caso en que no cuente con producto no se podrá realizar la visita.

Para las visitas a entidades contratistas y plantas de producción, la visita deberá concertarse, y para el caso de visitas a medios de transporte, se realizarán visitas no concertadas, no se informa el día y hora.

Preparación de la visita de interventoría: Para garantizar un adecuado ejercicio de interventoría es vital que el profesional que realice la visita organice los materiales, insumos y herramientas. Los elementos mínimos son la cámara de fotos, instrumentos, hojas de caracterización y registro, hoja de y calificación, acta de visita y registro de resultados para compromisos de mejora. Es fundamental que tenga en cuenta en esta organización los tres momentos básicos que constituyen la visita: inicio, desarrollo y cierre, los cuales se detallan en la etapa de ejecución.

- **Etapas de ejecución**

La ejecución del proceso de interventoría no se circunscribe a la realización de la visita, integra el conjunto interrelacionado de actividades y momentos que permiten establecer, durante el tiempo total de ejecución del contrato, el nivel de cumplimiento de los aspectos técnicos, administrativos, financieros, jurídicos de la entidad contratista, respecto al objeto del mismo. Por lo anterior, es necesario que durante la ejecución se de una coordinación permanente.

Para lograr una adecuada ejecución en cada regional, en primera instancia la interventoría debe presentarse a cada regional, informando el nombre de los profesionales que estarán asignados a la misma para desarrollar las visitas. Adicionalmente, se debe realizar contacto con centros zonales, regionales, sede nacional para a) actualizar directorios a partir del reporte de novedades, para b) hacer seguimiento a las acciones que hacen parte del proceso realizando reuniones con la regional mensualmente y para c) realizar los ajustes a los que hubiera lugar.

De igual forma es necesario realizar un contacto permanente, con la regional y los centros zonales, para resolver temas administrativos cuando sea necesario, como puede suceder en la atención de quejas y reclamos.

Realización de la interventoría en su componente administrativo, técnico nutricional y técnico social: Corresponde a la verificación, asesoría, seguimiento y toma de decisiones acerca del nivel de cumplimiento de los estándares definidos para cada programa, frente a lo estipulado en los contratos, fichas técnicas, manual operativo, cartillas e instructivos. La verificación técnica desde el desarrollo de la visita tiene 3 fases:

Fase de inicio: el comienzo de la visita implica contemplar, ante todo, una ambientación y metodología que permitan establecer un clima psicológico, con el fin de que la comunicación y las relaciones fluyan libres de ansiedad, prevención y temores y se expresen en un nivel de respeto mutuo, de intercambios comunicacionales asertivos y proactivos.

En esta fase se requiere inicialmente, realizar la presentación oficial del profesional que realiza la visita, el cual debe ir con carné y chaleco aprobado por el ICBF y demás distintivos, y se debe compartir el objetivo de la visita. En segundo lugar, se acuerda entre las partes, los aspectos de organización de la visita con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la misma. Por lo tanto, se llega a acuerdos sobre la agenda, y se identifica las personas responsables de la unidad de observación que acompañan al profesional que hace la visita.

Fase de desarrollo: Durante esta fase, el profesional debe realizar la Verificación de estándares de acuerdo con la distribución que se definió en la etapa de planeación. Una vez realizado el ejercicio de observación directa, revisión documental, entrevistas a los responsables de la unidad y algunos beneficiarios, el profesional debe anotar el resultado que obtuvo la unidad de observación en cada una de las variables que verificó. Dicho registro debe efectuarse en la hoja de caracterización y registro, en la hoja de calificación correspondiente al instrumento del programa que está verificando y se debe consignar el detalle de los aspectos en el acta de visita, de acuerdo a los resultados obtenidos. En este documento se consigna el concepto general de la visita, la asesoría brindada y existe un espacio para la persona que recibe la visita en el cual puede registrar las observaciones que considere.

Fase de cierre: se debe prever un tiempo significativo para discusión y análisis de los resultados, de tal forma que pueda consolidar la información que obtuvo durante la verificación. Finalmente, se debe compartir los resultados con las directivas y el equipo técnico de la entidad contratista o los responsables de las respectivas unidades de observación, y el agente educativo comunitario para el caso de la unidad de servicio del Programa DIA, así como, el responsable en la bodega, planta, entidad contratista y medios de transporte de alimentos.

Es indispensable en esta fase, que se permita al verificado consignar las observaciones que tenga tanto del proceso de verificación, como de los resultados propiamente dichos y asesoría, en el acta correspondiente.

De igual forma, se debe diligenciar el formato de registro de compromisos de mejora consignando todos los campos solicitados en dicho formato. Para el caso de la visita a unidad de servicio del Programa -DIA, deben consignarse la descripción de todos los aspectos evidenciados para cada variable que no obtenga el estándar independientemente del responsable del cumplimiento del estándar. Adicionalmente, para todas las unidades de observación (plantas, bodegas, unidad de servicio, transporte y contratista) el profesional, deberá definir y registrar el tiempo mínimo de cumplimiento del compromiso establecido para subsanar el presunto incumplimiento evidenciado. Dicho plazo deberá definirse teniendo en cuenta el riesgo que represente la situación observada sobre las condiciones de calidad del producto y la prestación del servicio.

Finalmente, se debe hacer lectura del acta para que sea firmada por las partes.

En el transcurso de la fase de desarrollo y cierre se debe realizar la asesoría correspondiente.

Durante la ejecución de la visita, el profesional de la interventoría debe realizar:

La verificación: procedimiento de comprobación del nivel de cumplimiento de los estándares que se hace a partir de la aplicación de las técnicas e instrumentos específicos diseñados para este fin, como también, mediante el monitoreo documental. Las variables a verificar están identificados para los diferentes componentes de los programas frente a las obligaciones contractuales, de los lineamientos, manuales operativos, fichas técnicas, o instructivos. Esta verificación se realiza fundamentalmente por medio de las visitas concertadas y no concertadas que se hacen a la unidad de observación y es, a partir de los resultados de las mismas, que surge la necesidad de la asesoría.

La asesoría: elemento indispensable en el ejercicio de la interventoría, ya que mediante ésta se posibilita el mejoramiento de la calidad del servicio. El equipo de profesionales de la interventoría, debe orientar a la unidad de observación para que mejore las condiciones de los procesos de atención por ejemplo si es unidad de observación, para lo cual debe partir del reconocimiento de lo logrado y, en la identificación conjunta de alternativas para darle solución a las dificultades que puedan estar originando el incumplimiento, si lo hubiere.

El seguimiento: como parte constitutiva del proceso de interventoría, al recoger y analizar la información que se produce durante la ejecución del contrato, permite, sobre una base razonable, identificar el nivel global de cumplimiento respecto a los estándares definidos. Adicionalmente, esto permite identificar si las recomendaciones efectuadas durante los procesos de verificación fueron efectivamente acogidas y establecer el nivel de cumplimiento con respecto a los requerimientos que se hayan realizado.

El reporte de resultados de la persona natural jurídica encargada de la interventoría, que incluye:

Situaciones de Reporte inmediato – SRI.

- Informe de visita que incluye: Hoja de caracterización y registro, hoja de calificación, acta de visita, registro de compromisos de mejora. Dicho informe de visita debe entregarse en medio magnético a centros zonales, regionales y sede nacional cada mes, teniendo en cuenta que este corresponderá a las visitas realizadas en el mes inmediatamente anterior.

Nota: Cuando se realice la visita en unidad de observación (contratistas, unidades de servicio, Bodegas, Transporte y Plantas), se debe entregar una copia física de estos documentos en dicha unidad.

La toma de decisiones: se constituye en la estrategia que articula el proceso de interventoría, con base en la verificación, el proceso de asesoría y seguimiento riguroso, la firma interventora debe generar las recomendaciones, frente a las cuales el ICBF debe tomar las decisiones con base en los resultados encontrados.

Del tipo de resultado que se encuentre se desprende el tipo de decisión que debe tomarse. Si la verificación permite establecer que el cumplimiento de las obligaciones es parcial o existe algún tipo de incumplimiento, entonces la Interventoría debe comunicar los resultados de acuerdo con el instructivo de “Gestión de Resultados -Programa DIA” y realizar la asesoría al responsable de la visita. Si el incumplimiento afecta directamente la prestación del

servicio o vulnera los derechos de los niños y niñas atendidos se seguirá lo definido con la Coordinación del Programa y lo señalado en el procedimiento de “Gestión de resultados - Programa DIA, mediante la información de las situaciones de reporte inmediato”

El análisis de resultados debe permitir identificar las variables y componentes que requieren atención inmediata en relación con las variables analizadas, las recomendaciones más inmediatas y los compromisos que se adquieren para superar los incumplimientos encontrados, si los hubiere. De igual forma, se debe hacer un reconocimiento de los aspectos positivos o relevantes que se hallaron como producto de la visita. Una síntesis de este análisis debe registrarse en el acta de visita, la cual debe ser diligenciada en su totalidad y firmada por las partes.

Finalmente, al terminar la visita se deben diligenciar en su totalidad la hoja de caracterización y registro, hoja de calificación, el acta de visita, el registro de compromisos de mejora y demás formatos que hacen parte del instrumento en los cuales se registra la verificación de la variable (anexos), los cuales se constituyen en el informe de visita.

Nota: Los documentos originales que conforman el informe de visita deberán reposar en las instalaciones de la Interventoría, hasta la entrega final del archivo a ICBF.

Para la aprobación de soportes, el ICBF, aplicará los términos y condiciones establecidos en el Procedimiento verificación documental a contratistas que realizan la verificación de estándares, anexo a la Guía de verificación de estándares 2014”.

- Etapa de evaluación:

La evaluación permite establecer el grado de alcance de los objetivos, las metas, la pertinencia de los métodos utilizados, el aprovechamiento de los recursos, el impacto en los beneficiarios y beneficiarias de los programas y prescribir las acciones necesarias para mejorar la calidad de los resultados.

En la evaluación debe responder, entre otros, por los siguientes aspectos:

- La inducción, capacitación y empalme:

La inducción es fundamental para comprender el contexto en el cual están inscritos los programas, familiariza al equipo de interventoría con los fundamentos legales y le permite comprender el enfoque conceptual y metodológico que sirve de soporte para el desarrollo de los programas así como de la interventoría propiamente dicha.

La capacitación en los programas habilita al interventor para ejercer sus funciones en forma eficiente y para que puedan verificar que el desarrollo de los procesos de atención que adelantan las unidades prestadoras de servicios, cumplen con los requisitos de calidad exigidos para la atención de los beneficiarios de los programas.

El empalme es fundamental para que se dé continuidad a los procesos que se han venido adelantando y, para garantizar que los nuevos integrantes o el nuevo equipo de interventoría, adquiera las herramientas necesarias para el desarrollo del ejercicio de la interventoría, seguimiento y control.

- La etapa de planeación:

Verifique si contó con todos los elementos necesarios para planear y programar las visitas de interventoría, si dispuso del tiempo suficiente para revisar la documentación de soporte de la visita, (lineamientos, manual operativo, fichas

técnicas, informes de seguimiento, reportes previos, demás documentos de soporte), si cumplió con el plan de visitas, si comunicó a los interesados la fecha y hora de la visita y si preparó y ejecutó las fases de inicio, desarrollo y cierre.

- La etapa de ejecución:

Pregúntese si desarrolló paso a paso los procedimientos diseñados para la etapa, si organizó el equipo de interventoría para distribuir responsabilidades por componente, si pudo recaudar toda la información en el tiempo previamente definido, cuál fue su actitud frente a los equipos o integrantes de las unidades de observación, si cumplió todos los objetivos que se había trazado, si alcanzó los resultados que había planeado, si se presentaron desacuerdos en la verificación de las variables, cómo resolvió los desacuerdos, si prestó la asesoría requerida en caso de que se la solicitaran, si al finalizar la visita hizo la devolución de los resultados a los equipos o miembros de las unidades de observación, cuál es su apreciación personal de los resultados de la visita, si cree que es necesario introducir modificaciones al proceso y cómo cree que puede mejorar su desempeño como apoyo al interventor.

- El registro de la información:

Verifique que trasladó todos los datos de la hoja de caracterización, registro y calificación al formato EV12-PNAL correspondiente a la unidad de observación del programa, así como los resultados consignados en el formato de plan de mejora. Compruebe que los controles establecidos le hayan permitido garantizar que la información reportada es de calidad y está libre de errores. Los reportes generados a partir de las herramientas de suministro de información, deben enviarse según la periodicidad definida por el ICBF.

- El análisis de los resultados de la información:

Verifique que haya seguido rigurosamente el procedimiento definido para el análisis de los resultados, el ICBF entrega un esquema para la presentación de informes. Compruebe que la información reportada contenga los datos discriminados por variables y componentes que les permita a la Coordinación del Programa DIA, la formulación de los planes de asistencia técnica como de las acciones de mejoramiento para el programa.

Resultados esperados de la interventoría técnica, administrativa, financiera, seguimiento, control y asesoría:

1. Cumplimiento de las obligaciones pactadas entre las partes.
2. Garantía y restitución de los derechos de niños y niñas beneficiarios, a partir de los procesos de atención.
3. Procesos de atención a la infancia en permanente cualificación.
4. Mantenimiento de las fortalezas y superación de las debilidades del servicio prestado por los contratistas.
5. Cumplimiento de los estándares establecidos para los servicios que se contratan, por parte de los contratistas.