

Informe General de Consultoría Supervisión proyecto 131 Contrato No. 0623-06-2006

Verificación de estándares de calidad Hogares Comunitarios de Bienestar, Entidad contratista de Hogares Comunitarios de Bienestar, unidades aplicativas de Anea y Entidades Contratistas de Anea, de los Centros zonales de Pasto 1, Pasto 2, Tumaco, Ipiales, Túquerres, La Unión, Barbacoas y El Remolino.

Pasto, Nariño

Enero de 2007

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL
2. EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
 - 2.1. Etapa de planeación
 - 2.2. Etapa de ejecución
 - 2.2.1 Metodología
- 3 INFORME CUALITATIVO DE VISITAS DE SUPERVISION
- 4 ANALISIS DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MEDICION
- 5 CONCLUSIONES.

INTRODUCCIÓN

El presente informe final, presenta los resultados obtenidos por C & M Consultores S.A. y contiene el consolidado final de las visitas realizadas a cada uno de los centros zonales de la Regional, por parte de los profesionales de supervisión de nuestra empresa, a través de la aplicación del sistema de supervisión a las diferentes Unidades Aplicativas y Entidades Contratistas que adelantan las modalidades de Asistencia y Protección en los Centros Zonales de: Pasto, Ipiales, Tumaco, Túquerres, La Unión, Barbacoas y Remolino en el Departamento de Nariño.

El proceso de supervisión se adelantó durante el periodo comprendido entre el 18 del mes de noviembre, hasta el día 22 de diciembre, fecha en la cual terminaron las actividades académicas de los hogares comunitarios de bienestar y de las Instituciones Educativas que prestan el servicio de ANEA (Restaurante Escolar), sin embargo a las asociaciones y a las entidades contratistas, se les visitó en los días subsiguientes, hasta el día 29 de diciembre inclusive.

Como se reportó en el anterior informe, el componente fundamental de la fase de evaluación del sistema de mejoramiento de la calidad y en beneficio del cumplimiento de las expectativas de los beneficiarios frente a la garantía de los derechos de la niñez en el servicio público de Bienestar Familiar, el ICBF Regional Nariño a través de la convocatoria pública 001 de 2006, adjudicó a C & M Consultores S.A. el Contrato de Consultoría 0623-06-2006 cuyo objeto comprende la realización de acciones de supervisión e interventoría a las Unidades Aplicativas y Entidades Contratistas en las que se ejecuta el proyecto 131.

La supervisión dio conclusión al conjunto de procesos interrelacionados para lograr el efectivo cumplimiento de las cláusulas contractuales a través de las cuales se pretende mejorar la calidad de vida de los niños y de las niñas. Este sistema opera mediante la planeación, ejecución y evaluación de estrategias implementadas para obtener resultados de calidad coherente y consistente con los objetivos, las metas de los programas y proyectos

1. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

La relación de las obligaciones asumidas y el estado de cumplimiento de las mismas durante el periodo reportado, se inserta a continuación en la matriz de cumplimiento de las obligaciones asumidas por C&M, consultores durante la ejecución del proceso de supervisión del proyecto 131 realizado en el Departamento de Nariño.

NUMERAL DEL CONTRATO	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
CL 2 - 1	Presentar informes finales a la terminación del contrato.	x	
CL 2 - 2	Suscribir garantía única y mantener actualizada su vigencia acorde a los términos pactados en la cláusula de garantía única del presente contrato	X	
CL 2 - 3	Presentar periódicamente al supervisor la certificación del revisor fiscal donde hace constar el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral de los trabajadores a su cargo, al igual que el pago de los aportes parafiscales (Caja de compensación, SENA e ICBF)	X	
CL 2 - 4	Devolver los bienes que le hayan sido entregados por el ICBF para el desarrollo del contrato, al finalizar el plazo de ejecución del mismo.		NO APLICA
CL 2 - 6	Elaborar la programación de visitas de supervisión a las entidades contratistas y unidades de servicio, en coordinación con el Centro Zonal respectivo, previendo la duración estimada por la guía para cada tipo de visita.	X	
CL 2 - 7	Concluir las visitas pendientes a cada unidad de servicio y entidad contratista definida en la programación.	X	
CL 2 - 8	Conformar los equipos humanos requeridos para llevar a cabo las visitas de supervisión, teniendo en cuenta las cantidades y perfiles establecidos en la guía de supervisión	X	

NUMERAL DEL CONTRATO	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
CL 2 – 9	Reproducir los documentos y formatos establecidos en la guía que se requieran para las visitas programadas, y hacer entrega oportuna de los mismos a los equipos de supervisión.	X	
CL 2 – 10	Consignar y consolidar los resultados de las visitas en los registros que el ICBF ha diseñado para tal fin.	X	

NUMERAL DEL CONTRATO	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
CL 2 – 11	Presentar al responsable de la unidad de servicio y entidad contratista las observaciones encontradas.	X	
CL 2 - 12	Realizar por escrito las recomendaciones pertinentes para que se mantengan los factores positivos encontrados y / o se corrijan los aspectos que están generando el incumplimiento de los estándares	X	
CL 2 – 13	En el caso de encontrarse hallazgos negativos implementar planes de mejoramiento con las unidades y entidades contratistas.	X	
CL 2 – 14	Presentar al Centro Zonal informe mensual de los resultados de las visitas realizadas, suministrando copia de las actas de visita, hojas de calificación, registros de consolidación respectivos y planes de mejoramiento. Este suministro debe acreditarse mediante acta de recibo a satisfacción firmada por el Coordinador Zonal.	X	
CL 2 – 15	Participar en los Grupos de Estudio Trabajo con Juntas Directivas y funcionarios ICBF, para presentar y analizar el resultado de las visitas.	X	
CL 2 – 16	Coordinar el desarrollo de las actividades	X	

NUMERAL DEL CONTRATO	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	
	del contrato con todas las dependencias del ICBF y entidades externas involucradas.		
CL 2 – 18	Disponer de computadores personales e insumos de oficina para todos los miembros de los equipos de supervisión, en desarrollo de las obligaciones contractuales.	X	
CL 2 – 19	Desplazarse a los sitios de operación de las entidades contratistas y unidades de servicio en cumplimiento del objeto contractual, asumiendo los viáticos, pasajes y gastos de transporte que generen estos desplazamientos.	X	
CL 2 – 20	Preparar las reuniones que solicite el supervisor y realizar las actas respectivas, en el desarrollo de la ejecución del contrato.	X	
CL 2 – 22	Presentar informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades contractuales al supervisor del contrato, en los términos que este establezca.	X	
CL 2 – 24	Las demás que se requieran durante la ejecución de acuerdo con la naturaleza del contrato	X	

2. EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Durante el periodo informado y en desarrollo de las obligaciones asumidas para la supervisión y control a los contratos de aporte suscritos por el ICBF y relacionados con el proyecto 131, C & M Consultores S.A. ejecutó para cada una de las siguientes etapas de supervisión, entre otras, las siguientes actividades:

2.1 ETAPA DE PLANEACIÓN

Desde la entrega del informe denominado "AVANCE DE INTERVENTORIA" a cada uno de los Centros Zonales, con fecha noviembre 27 del año anterior, se esperaba la recepción de los comentarios y de las observaciones derivadas de la evaluación, teniendo en cuenta la calidad de interventores del contrato, que se les otorgó a las coordinaciones zonales, mediante el OTROSI, que la Dirección Regional suscribió con C&M Consultores, sin embargo, no se recibió posteriormente, comentario alguno, de parte de ellos, hasta el día de terminación del contrato, el pasado 31 de diciembre de 2006.

Se pueden destacar las siguientes situaciones, presentadas durante el desarrollo de la interventoría:

1. Desde el primer momento se evidenció que la mayoría de los Centros Zonales no se encontraban preparados para asumir oportunamente el cumplimiento del numeral 1º de la cláusula segunda del Contrato 0623 de Junio 16 de 2006, "*... construir el planes de visitas a las Entidades Contratistas y Unidades de Servicio en los sesenta y cuatro (64) municipios del área de influencia del ICBF Regional Nariño, previa programación con el Centro Zonal respectivo....*" Solo los Centros Zonales de Pasto 1, Ipiales, Barbacoas y Túquerres, entregaron oportunamente la relación de Hogares Comunitarios de Bienestar 0-7 y Entidades Contratistas tanto de HCB07 como de ANEAS (entre el 1º y el 21 de Julio de 2006). Los Centros Zonales de Pasto 2, Remolino y la Unión lo hicieron un mes después de la firma del

contrato y el Centro Zonal de Tumaco, solo hasta el día 25 de septiembre (3 meses después). Aunque dichos listados solo contenían el nombre de la madre comunitaria, el municipio adscrito al centro y el nombre de la vereda, y la mayoría de los nombres carecía de dirección y teléfono de contacto y el directorio tuvo que ser terminado por los supervisores de C & M Consultores. Esta situación incidió notablemente en la culminación oportuna del contrato, acortando tiempo entre una y otra visita, lo que ajusto también el termino para el ajuste y acogimiento de las recomendaciones formuladas por los supervisores.

2. En relación con los restaurantes escolares por parte de los centros zonales, la lista seleccionada por cada centro zonal, solo se recibió después del 1º de agosto, con la excepción de Barbacoas que lo remitió el 7 de julio, todos los listados suministrados, sin embargo carecían de dirección y teléfono del Representante legal o responsable de la unidad.
3. Ni la Dirección Regional ni los Centros Zonales, informaron que aun no se había capacitado a todas las unidades, entidades contratistas o Asociaciones en la aplicación de Estándares de Calidad, y se convoco a las madres comunitarias de algunos Centros Zonales para dicha capacitación, mientras se realizaban las visitas de supervisión, perturbando la supervisión o impidiendo la realización de la misma, o se remitió los nombres de algunas unidades a las cuales nunca se les capacitó en dichos Estándares, como sucedió en los casos de veredas muy alejadas de la cabecera municipal de los centros Zonales, entre algunas las siguientes: Centro Zonal de Pasto Dos – Municipio de Linares Vda. El Tablón; Centro Zonal de Ipiales – Municipio de Cumbal, veredas de Miraflores, San Martín; Municipio de Potosí, Bajo Sinaí, Municipio de Córdoba (Vda. Santander) y Municipio de Contadero (Vda Las Cuevas y Vda. Simón Bolívar); Centro Zonal de Túquerres, Municipio de Mallama; Centro Zonal de Remolino, Municipios de Taminango y Policarpa; Centro Zonal de Tumaco – Río Sanabria, Municipio de Santa Bárbara (Iscuande); Barbulita, Municipio de El Charco.

De lo anterior, la gerencia administrativa de C&M, conjuntamente con la coordinación administrativa y el equipo de supervisores procedieron a desarrollar estrategias y a redistribuir las funciones que cada uno de los profesionales de supervisión debía asumir durante la ejecución del proyecto, contactando a los representantes de las unidades aplicativas a través de los funcionarios municipales, los representantes legales de asociaciones y entidades contratistas o por medio de cuñas radiales que se divulgaron previamente a la visita, como sucedió en el caso de los municipios adscritos al Centro Zonal de Tumaco (El Charco) y Centro Zonal de Pasto Dos (El Tablón de Gómez).

Igualmente y con el fin de asegurar que la labor de la Interventoría fuera desarrollada por profesionales idóneos y expertos en las áreas objeto de supervisión, C & M Consultores S.A. seleccionó y contrató cuatro nuevos profesionales, que cumplieran con el perfil requerido, a los que se les suministró, todo el material necesario para comprender la naturaleza del trabajo que se debía ejecutar (lineamientos técnico administrativos, instrumentos etc,) del mismo modo, se adelantó una jornada de capacitación sobre el sistema de supervisión y la aplicación de los instrumentos de supervisión, hojas de registro y calificación, actas y demás herramientas necesarias para la evaluación de los programas de Protección y Reeducción y Hogares Sustitutos

Para la fase final del trabajo de campo, se contó con el concurso de 20 profesionales distribuidos así:

- 4 Enfermeras Superiores,
- 8 Psicólogos Profesionales,
- 1 Psicólogo Social Comunitario,
- 1 Pedagogo Licenciado,
- 1 Trabajador Social,
- 2 Economistas,
- 2 Administradores de Empresas, y
- 1 Contador Público.

Apoyados durante todo el proceso por dos profesionales, así:

- 1 Administrador de Empresa en calidad de Asistente Administrativo y
- 1 Administrador Público especialista, en calidad de Coordinador Técnico.

Otra de las actividades derivadas de la etapa de planeación consistió en la programación de las vistas de supervisión desarrollada en forma concertada con los Centros Zonales, teniendo en cuenta los ajustes que se presentaron en el desarrollo de la primera y segunda visita de supervisión.

2.2 ETAPA DE EJECUCIÓN

2.2.1 Metodología

Para que el desarrollo de la etapa de ejecución, sea consistente con la verificación, asesoría, seguimiento y toma de decisiones, sobre el nivel de cumplimiento de los procesos de atención a la niñez, frente a los estándares de proceso y resultado estipulados, C & M Consultores S.A. aplicando las estrategias, técnicas e instrumentos determinados por el manual de supervisión, procedió a realizar visitas concertadas a Unidades Aplicativas de Hogares Comunitarios de Bienestar, Asistencia Nutricional al Escolar y Adolescente (ANEA) y de las Entidades Contratistas, así:

Centro Zonal	Modalidad	Unidades Aplicativas	Entidades Contratista
PASTO 1	Hogar Comunitario de Bienestar (HCB)	21	7
	Asistencia nutricional al escolar y adolescente (ANEA)	14	10
PASTO 2	Hogar Comunitario de Bienestar (HCB)	16	10
	Asistencia nutricional al escolar y adolescente (ANEA)	25	8
TUMACO	Hogar Comunitario de Bienestar (HCB)	56	1
	Asistencia nutricional al escolar y		

	adolescente (ANEA)	19	2
IPIALES	Hogar Comunitario de Bienestar (HCB)	10	17
	Asistencia nutricional al escolar y adolescente (ANEA)	26	13
TUQUERRES	Hogar Comunitario de Bienestar (HCB)	9	3
	Asistencia nutricional al escolar y adolescente (ANEA)	32	6
LA UNION	Hogar Comunitario de Bienestar (HCB)	15	10
	Asistencia nutricional al escolar y adolescente (ANEA)	8	4
BARBACOAS	Hogar Comunitario de Bienestar (HCB)	4	3
	Asistencia nutricional al escolar y adolescente (ANEA)	8	1
REMOLINO	Hogar Comunitario de Bienestar (HCB)	12	18
	Asistencia nutricional al escolar y adolescente (ANEA)	6	9

Como característica singular, al abordar la 3ra. Visita se encontró que en la mayoría de las visitas no concertadas, se incrementó el número de justificaciones y ausencias de parte de los representantes legales de las entidades y de los responsables de las unidades aplicativas, y por ende, la no aplicación de los estándares de calidad, ante lo cual el grupo de supervisores acudió ante las autoridades locales y/o representantes de la asociaciones contratistas, para que expidieran las certificaciones correspondientes, de que la visita efectivamente se efectuó, aunque por ausencia del titular se dejó sin aplicar el estándar, quedando el Acta respectiva como prueba de la supervisión. Consideramos oportuno señalar que el ICBF, no contempló en el pliego de condiciones ni en el manual de supervisión la eventualidad sobre la ausencia del titular o representante legal (voluntaria o

imprevista, y en algunos casos escondiéndose de los supervisores para evitar la supervisión) imposibilitando así, la aplicación del Estándar y el posterior desconocimiento de parte de los interventores del contrato (Coordinadores de Centros Zonales), pese a haber asumido con todos los gastos, el desplazamiento de los supervisores.

También se evidenció el incremento de las dificultades para el acceso físico a las unidades aplicativas, por problemas tanto de orden público como de condiciones naturales adversas, sobretodo en los Centros Zonales de Pasto 2 (erupción del volcán Galeras el 7 de Julio) Tumaco (inundaciones del litoral pacífico norte), Ipiales, Barbacoas y Remolino (presencia de grupos armados irregulares), no obstante lo anterior, la mayoría de los coordinadores de los Centros zonales, respondieron oportunamente a los requerimientos y recomendaciones que de manera particular se presentaron en la supervisión de las unidades aplicativas y de las entidades contratistas.

Cada una de estas unidades se visitó en 2 ocasiones para las ubicadas a más de 8 horas y 3 veces las ubicadas en el casco urbano y hasta 2 horas del centro zonal, como lo indica el manual de supervisión.

Para la realización de cada visita, nuestros supervisores aplicaron los instrumentos de registro y calificación correspondientes a cada modalidad de servicio siguiendo para el diligenciamiento de los formatos las instrucciones consignadas en los instrumentos de supervisión y en el manual entregado por la Regional Nariño del ICBF.

La verificación de los estándares permitió establecer el nivel de cumplimiento de la unidad aplicativa o entidad contratista de las obligaciones contraídas y determinar como resultado de dicha verificación la existencia de hallazgos positivos y/o negativos. Frente a los hallazgos obtenidos se siguieron las instrucciones que con respecto a su manejo contempla el procedimiento contenido en el Manual de supervisión.

El manejo de los hallazgos se presenta en cuadros estadísticos consolidados de acuerdo a los indicadores presentados en la propuesta técnica que hace parte integral del contrato vigente.

Además el grupo de profesionales a partir de su trabajo de campo realizó observaciones al desarrollo técnico del proceso y a la aplicación de algunas de las variables que contemplan los instrumentos.

3. INFORME CUALITATIVO VISITAS DE SUPERVISION

No obstante el tiempo de permanencia de los profesionales del Instituto en el sistema de bienestar familiar, se ve reflejado en el bajo acompañamiento y soporte que han prestado a las unidades aplicativas, entidades contratistas o asociaciones, algunas de las cuales presentan muchas debilidades las cuales se evidencian en la falta de seguimiento y sobretodo de acompañamiento a las madres comunitarias y a los representantes de los restaurantes escolares, que no les ha permitido realizar una gestión apropiada para fortalecer y adecuar convenientemente la infraestructura y el equipamiento de las unidades aplicativas.

Como se anoto en el primer informe, algunas de las unidades aplicativas y las entidades contratistas y asociaciones, respondían a las visitas de supervisión con algún temor y otras se oponían abiertamente a las mismas, tal como se evidencio en las visitas realizadas a los hogares comunitarios de la asociación "Progreso Infantil" del Centro Zonal Pasto Uno; "Nuevos Horizontes del Guaitara" del Municipio de Sandona, "Sol Naciente Inga" , "Progreso del Mañana" y "Solidaridad" del Tablón adscritos al Centro Zonal Pasto Dos; Los cabildos de los resguardos indígenas de "Yamaral" y de "Ipiales" adscritos al Centro Zonal de Ipiales; Cabildos indígenas de "Camawari", del municipio de Ricaurte y "Fundasan" del Municipio de Samaniego adscritos al Centro Zonal de Túquerres; "Sol Naciente", "La Reforma", "Las Colinas" de los municipios de Taminango, Policarpa y Leyva adscritos al Centro Zonal de Remolino; y Asociaciones "La Nueva Esperanza" "Nuevo Milenio" y " La Unión" adscritos al Centro Zonal de Tumaco, las cuales instruyeron a sus asociados para que se abstuvieran de suministrar información o eludieran la visita.

Proceso de atención a los niños(as) y adolescentes:

-Las instituciones aunque están conscientes de que a través de los lineamientos generales establecidos, se logra la coalificación del servicio de atención al niño(a) y del joven en general, sin embargo aún los equipos técnicos de algunos de los centros zonales, no han ajustado sus procesos institucionales, administrativo, técnico y financiero en pro del bienestar de la población atendida, es así como 3 meses después de haberse firmado el contrato entre la firma consultora y la regional del instituto, algunas unidades aplicativas aún no había sido capacitadas en el conocimiento y aplicación de los estándares, como en el caso de las madres comunitarias de las veredas de La fragua, Parbulita, Santa Rita, Angostura, las Copas y Piscinde del Municipio de Iscuande, (Centro zonal de Tumaco), a quienes se dio la capacitación de manera simultánea a la realización de la primera visita, situación esta que entorpeció el normal desarrollo de la supervisión.

A la culminación del contrato y con la participación del equipo de supervisores, se adelanto una evaluación general del proceso, encontrándose situaciones difíciles a las que tiene que enfrentarse no solo las unidades aplicativas, sino también las asociaciones y entidades contratistas, como consecuencia por una parte de la falta de capacitación y por otra de la falta de apoyo no solo del ICBF, sino de la misma comunidad, sobretodo en las áreas rurales periféricas del departamento. La situación se torna extremadamente delicada en las zonas donde se libran conflictos armados, tales como en los municipios de Policarpa, Cumbitara, Cumbal (Veredas de San Martín y Miraflores); Ipiales (Corregimiento de la Victoria) Olaya Herrera, El Charco, Santa Barbara y Tumaco, de la cual se pueden destacar dos aspectos principales.

1.- SITUACIONES ENCONTRADAS VS. HALLAZGOS.

Los hogares Comunitarios y los Restaurantes Escolares, son tomados como refugios temporales de fuerzas irregulares desplazando a los niños y a las madres comunitarias: Cumbal (Veredas de San Martín y Miraflores), Ipiales (Corregimiento de la Victoria), Sandona (V. Santa Barbara), Los andes (Pangus), Buesaco (Rundayaco, Susunga y Palosumbo), Cumbitara, Policarpa y Leyva.

Los hogares Comunitarios y los Restaurantes Escolares, son tomados como despensa no

solo por parte de los grupos armados irregulares Cumbal (Veredas de San Martín y Miraflores); Ipiales (Corregimiento de la Victoria), Barbacoas, Iscuande y Santa Bárbara; sino también por parte de los comités de trabajo y por los docentes y personal administrativo de los colegios que se reparten entre ellos la remesa, o toman la alimentación sin cancelar ningún valor, aún a costa del servicio de los adolescentes escolares.

Las madres comunitarias y los representantes de los restaurantes escolares, formulan reiteradas quejas por que las asociaciones suministran de manera irregular la remesa de granos, con sobrecostos y sobrefacturación o con pesos y medidas menores a las declaradas ante el ICBF, así sucedió con las siguientes asociaciones: Club de Leones (Centro Zonal Pasto Uno), Coaacremat (Centro Zonal Pasto Dos), Tomás Cipriano de Mosquera (Centro Zonal Ipiales) y con todas las asociaciones de la costa pacífica nariñense, cuyo suministro de mercado de plaza, es irregular o nulo, Comfamiliar de Nariño en Tumaco no suministra remesa desde el mes de septiembre, por que no se le han cancelado las cuentas pendientes, por parte del ICBF.

La Bienestarina la suministran algunas asociaciones con 3 o 4 meses de retraso o no la suministran, tales es el caso de las siguientes asociaciones: Sindamanoy (Centro Zonal Pasto uno), Fundasan, Sol Naciente Inga, Nucanchipa, Progreso del Mañana y Solidaridad, en Aponte y el Tablón de Gómez (Centro Zonal Pasto Dos); Cosoandes en Imués (Centro Zonal de Ipiales); Aguas del Telembí, y Guelmambí (Centro Zonal de Barbacoas); Asociaciones Laguna, La Unión, Hombres del Mañana Costeño y Las Orquídeas (Centro Zonal de Tumaco).

La mayoría de los restaurantes (ANEAS) de la costa carecen de menaje y los estudiantes llevan sus propios platos y tazas. Hay hogares y Aneas que han cancelado unilateralmente la prestación del servicio aún con conocimiento de la asociación o del Centro Zonal, pero no se reemplaza oportunamente y se sigue suministrando periódicamente la remesa y el mercado de plaza, como si estuvieran operando normalmente: Municipio de Olaya Herrera (Calabazal y Caimanes); Buesaco (Palacinoy y Runduyaco) entre algunos.

Las condiciones higiénicas y de preparación de los alimentos, en las que operan las unidades aplicativas tanto de hogares como de restaurantes son dramáticas, en las áreas rurales y sobretodo el caso de la costa pacífica, y evidencian una falta permanente de capacitación y acompañamiento, dichas situaciones son:

El caso de la Escuela de San Jose de Calabazal, que opera en instalaciones colindantes con el basurero comunitario.

La mayoría de Restaurantes Escolares del sector rural, procesan los alimentos con leña o carbón vegetal, no obstante recibir de parte de las asociaciones el aporte para la compra de gas. En el caso de la costa pacífica el transporte de la pipeta de gas es costoso, y las unidades no reciben dinero adicional que financie este valor.

Es frecuente, sobretodo en los restaurantes escolares que operan en la costa pacífica (Olaya Herrera, El Charco e Iscuande) y el norte del departamento (Policarpa, Cumbitara, Buesaco) del saqueo o robo periódico de los suministros alimenticios, así como el cierre de los restaurantes escolares y la distribución entre los miembros de los comités de trabajo de las remesas recibidas, el menaje o los equipos de preparación de alimentos (estufas, neveras, licuadoras, etc).

Aunque el ICBF, objeta el cobro de participación a los escolares o adolescentes por el suministro de los alimentos, sin embargo y casi sin excepción, las unidades aplicativas de ANEA, cobran una participación mensual y hasta anual, y si los escolares no cancelan los excluyen del servicio.

La mayor parte de las unidades aplicativas no seleccionan, almacenan o reciclan técnicamente los desechos tanto orgánicos como desechables; con los orgánicos son dispuestos para la crianza de animales domésticos, los cuales comparten el espacio con los niños y escolares.

Es evidente la falta de capacitación de las madres comunitarias en los aspectos que fortalecen el componente técnico, relacionados con la organización del proceso de

atención. Con excepción de las unidades aplicativas de las ciudades sedes de los centros zonales, la mayoría, no se ajusta a los parámetros de los manuales de supervisión, no utilizan los elementos de protección para la preparación, almacenamiento y preservación de los alimentos y solo las adoptan de manera transitoria o las usan solo cuando se realiza la visita de supervisión.

El control y regulación de los hogares comunitarios de bienestar presenta muchas debilidades, y en algunas se destaca la omisión de la función pública. Se permite el manejo de algunos hogares por parte de madres comunitarias con debilidades riesgosas para los niños: madres sin grado alguno de educación (analfabetas) o discapacitadas: Vereda el palmar (Potosí), Bajo palomino, la ensenada, el arenal (Tumaco), San Nicolas (Guaitarilla) en la cual la madre comunitaria ha perdido la visión de sus ojos, Hogar Las Moras (Tablón de Gómez) en la cual hay dos niñas ciegas.

3.1 APLICACIÓN INSTRUMENTO:

La reflexión acerca de la actividad de supervisión y asesoría debe incluir la revisión de la pertinencia del instrumento de supervisión como herramienta práctica de verificación de la realidad de los procesos de atención frente a los lineamientos técnicos; en ese orden de ideas, podemos decir que el instrumento es un medio válido para cualificar los procesos, no obstante, por ser sujeto de interpretación de los diferentes actores, es susceptible de adecuarlo o ajustarlo como resultado del ejercicio práctico de aplicación. A través de este ejercicio, por ejemplo se puede percibir que ciertas variables generaron efectos contraproducentes desvirtuando el beneficio que se pretende lograr.

A continuación se presentan una serie de recomendaciones a nivel de los estándares de calidad para cada una de las modalidades dependiendo la variable en la cual se viera la necesidad de modificar para ser sometida a revisión.

3.2 HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR FAMILIAR 0-7

El manual esta claro y completo para su aplicación, pero en el caso del instrumento, se recomienda:

- Dar mayor peso porcentual a la evaluación de las condiciones psicosociales del hogar.
- El ICBF, debe hacer un esfuerzo y contextualizar el instrumento según la región donde se aplique, entendiendo que no se puede calificar equitativamente las condiciones físicas de la vivienda de un hogar ubicado en la cordillera (edificación de ladrillo, concreto y ventanas) a una localizada en la costa (Vivienda lacustre, paredes de tablonés de madera, con anjeo sin ventanas de vidrio).
- Es fundamental incluir en la variable de condiciones de la dotación un **no aplica** para los Hogares que no la tienen, puesto que no se puede medir en que condiciones se encuentra esta dotación.
- Las madres comunitarias deben ser capacitadas periódicamente con el fin de que posean herramientas básicas para el afrontamiento de situaciones de riesgo en los menores que tienen a su cargo.
- Es importante orientar a la madre en el rol que va a desempeñar, clarificando sus funciones y el manejo del recurso.
- Es significativo la valoración psicológica, nutricional y social de los menores en el momento que ingresan al hogar sustituto, puesto que algunos no la poseen.
- Generar alguna estrategia para que los pagos de acuerdo como esta establecido lo reciban mes vencido, puesto que las madres mencionaron que no estaban siendo oportunos.
- Mantener la carpeta de los menores con los documentos solicitados en le manual; certificado de salud física, oral, nutricional, carne infantil de vacunación, registro civil, acta de colocación familiar, foto, grupo sanguíneo, Rh, certificado de afiliación al sistema de salud.

- Las madres comunitarias deben capacitarse en manipulación de alimentos para poder cumplir con esta variable.
- La existencia del material didáctico de consumo y duradero, según los anexos es muy escaso, es fundamental realizar mas gestión para dotar a los hogares comunitarios de estos elementos.
- Fundamental que las madres comunitarias posean completas las carpetas de los menores con los documentos que menciona el manual.
- Capacitar a las madres comunitarias en el diligenciamiento de la ficha integral y la escala de valoración cualitativa, así como capacitar en el manejo del proyecto educativo comunitario para que se realicen adecuadamente los momentos pedagógicos.

3.3. ATENCION NUTRICIONAL AL ESCOLAR Y ADOLESCENTE

- La ponderación del estándar 24 es demasiado alta en comparación a los estándares restantes perdiendo objetividad en el peso de los demás estándares.
- Tener en cuenta el contexto de la población para adecuar las variables de calificación, específicamente en la No. 16 de disposición de desechos pues en las escuelas de área rural muy pocas cuentan con recipientes plásticos o de otro material para botar la basura, en estos lugares lo que hacen es recogerla en costales los cuales amarran y luego queman. Por lo tanto debería incluirse esta opción de calificación y en la No. 21 Personal manipulador donde uno de los requerimientos es que posean calzado antideslizante, es preciso señalar que en comunidades indígenas no se puede exigir este aspecto.
- Incluir variable dentro de las condiciones higiénicas la verificación de la limpieza de los pocillos, platos, cubiertos que utilizan los menores.

- Es fundamental tener en cuenta el contexto del departamento.
- El recurso para realizar seguimiento y entregar los alimentos para el programa es mínimo, los costos de transporte en el departamento por las condiciones de la carretera son muy costosos. Estudiar la posibilidad de aumentar el rubro para esta labor.
- La variable 9 Equipo de cocina, la variable 10 menaje de cocina y en la variable 12 Dotación del comedor la mayoría de escuelas no posee lo requerido. Por lo tanto es importante gestionar con demás instituciones para que suministren especialmente a las escuelas mas apartadas esta dotación para el mejoramiento del servicio.
- Es fundamental gestionar la capacitación a los manipuladores de alimentos, especialmente para las personas que se encuentran mas lejos del casco urbano. Sería beneficioso poder citar en sitios estratégicos por grupos a las personas que van a manipular los alimentos y capacitarlos a través del personal idóneo para cumplir con esta labor.
- **Con respecto a la minuta**, la mayoría de las instituciones educativas, no poseen la minuta establecida por Bienestar Familiar, la preparación de los alimentos la realizan de acuerdo a lo que asumen se puede proporcionar a diario a los menores.
- El suministro de bienestarina lo realizan en casi todas las instituciones educativas, sin embargo es importante que se pueda entregar a cada una de ellas, las diferentes formas de preparar alimentos con la bienestarina, con el fin de que se pueda suministrar en diferentes presentaciones.

3.4 ENTIDAD CONTRATISTA ATENCION NUTRICIONAL AL ESCOLAR Y ADOLESCENTE

- El instrumento, no evalúa el control o entrega de la bienestarina.
- El valor del estándar 12 es muy alto con respecto a los demás, si se tiene en cuenta que en regiones periféricas rurales, los restaurantes escolares son la única solución dada el alto índice de desempleo o la

3.5 ENTIDAD CONTRATISTA HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR FAMILIAR 0-7

- En las zonas de riesgo por factores de orden público, no es posible evaluar los estándares de gestión (16,17 y 19), dada la imposibilidad de su aplicación.
- Los estándares 21 y 22 son demasiado elevados, restando objetividad en el total del instrumento. En algunas regiones el acompañamiento de la comunidad es mínimo o de bajo compromiso.
- Algunas de las entidades contratistas no realizan seguimiento a los Hogares Comunitarios, Es importante reconocer la importancia de esta labor para que el programa funcione adecuadamente. Para este punto es fundamental que se de una capacitación específica donde cada integrante de la Asociación sepa cual es su rol y función dentro de la misma.
- La dotación básica que poseen casi todos los Hogares Comunitarios se encuentra en malas condiciones y los elementos existentes son mínimos. La entidad contratista debe realizar más gestión para que instituciones aporten con el mejoramiento del programa.

ANEXOS (Se anexa consolidados y cuadros por centro zonal)

4. CONCLUSIONES

- La supervisión es un objetivo fundamental dentro de cualquier proceso, por lo tanto su permanencia dará mejores resultados. Esta experiencia permitió ratificar la importancia

que tiene el acompañamiento y asesoría que se le debe brindar periódicamente a cada una de las unidades aplicativas y entidades contratistas que prestan el servicio de Bienestar Familiar. Si bien el periodo en el cual se realizó la supervisión relativamente fue corto (6 meses, contados desde el 04 de Julio al 22 de diciembre de 2006) se evidenciaron cambios de la primera visita a la segunda; esto nos indica que si la supervisión se aplica más veces en el año como esta especificado en el manual, los resultados serán positivos y los cambios permanentes y no circunstanciales.

- El existir un equipo de profesionales encargados únicamente de realizar la supervisión es un punto muy importante, puesto que su labor se centra en verificar eficientemente el cumplimiento de estándares de los programas y no descuidan otras labores, como probablemente si lo harían profesionales con múltiples funciones.
- La supervisión permitió llegar a lugares que nunca habían sido visitados por profesionales debido a su distancia y al costo que implica tener su acceso; específicamente en las veredas de los Municipios de Olaya Herrera, El Charco, Iscuande, Buesaco (Rundayaco, Susunga), Cumbitara, Policarpa, Leyva y en Cumbal las unidades ubicadas en Numbi, Tallambí y Mayasquer, para lo cual se gastan dos días de viaje y cruzar a otro país (Ecuador).
- En general fue un trabajo muy provechoso, se identificaron debilidades y se trataron de mitigar; se mantuvieron las fortalezas y se aprendieron de las mismas; Lo importante es continuar con el proceso, no dejarlo de lado y rescatar su importancia.

OBSERVACIONES:

4.1 ANALISIS DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE MEDICION

A partir de la captura de la información en los registros EV 12 por cada modalidad, se derivaron los indicadores de resultado que permiten establecer el cumplimiento de las unidades de servicio e Instituciones por cada uno de los componentes objeto de supervisión.

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

“ Si las instancias de toma de decisiones no tienen claro el enfoque de los derechos y sus implicaciones en términos de definición de políticas, en general, y de protección, en particular; si no se reconoce la magnitud, ni la severidad, ni las características de la problemática y no se cuenta con la suficiente información complementaria, se ejecutan programas que no responden a las necesidades reales de los niños y las niñas, y que obedecen a una serie de criterios inerciales, asignaciones presupuestales, programaciones o metas institucionales de “niños por proteger”, y se deja de lado el eje central, cual es el cumplimiento de los derechos en su conjunto. “

Como resultado del proceso de supervisión, tanto la consultaría adelantada por C&M Consultores S.A., como los Centros Zonales del ICBF, interventores naturales y formales del contrato, se impone la necesidad de convocar y concertar conjuntamente con las unidades aplicativas y con las asociaciones, la formulación conjunta de un plan de mejoramiento continuo que represente el interés general en la solución definitiva de los problemas presentados en el manejo de dichas unidades, por parte de los representantes legales o responsables de dichas unidades.

Sin embargo, las actividades previas a la realización de las visitas, se constituyen en un factor primordial que garantice el desarrollo normal de la supervisión, y que hay que tener en cuenta en aspectos, tales como:

A) Planeación de la Supervisión

1. Tanto la Guía o manual de supervisión, como el contrato que se suscriba entre las partes (ICBF y Consultor), deben contemplar la posibilidad de reconocer las visitas que efectivamente realice el contratista y que no se puedan concluir, sobre todo cuando y teniendo en cuenta las constancias expedidas por autoridades locales debidamente expedidas y aportadas, se determine que no obedece a omisiones o renunciaciones voluntarias por parte de los interventores ante los eventos no contemplados en la planeación concertada de las visitas, dificultades de acceso a las unidades, por causas naturales, tales como erupción volcánica, deslaves o derrumbes y a

dificultades por orden publico, así como a eventos ajenos a la programación institucional, tales como: fiestas patronales, planeación curricular con las entidades educativas regionales o locales, calamidad domestica de los representantes legales o responsables de las unidades aplicativas.

2. La comunicación coherente y permanente que deba existir entre la Dirección Regional y los Centros Zonales, en la información unificada que deba manejarse conjuntamente, relacionada tanto con el contrato (informando debidamente a los funcionarios del ICBF, sobre el consultor seleccionado), como con el proceso de supervisión. Un mes después de haberse firmado el contrato, aún los profesionales de algunos centros zonales desconocían quien era el contratista seleccionado y en dos, los coordinadores zonales que disfrutaban de vacaciones no dejaron funcionarios encargados de suministrar la información (La Unión y Barbacoas).

- 2.1 Realizar la presentación de los grupos de trabajo en cada uno de los respectivos centros, y con la participación de los profesionales, con el objeto e intercambiar información relacionada con el proceso de supervisión. Solo con los centros zonales de Pasto Dos, Ipiales y Túquerres se logro adelantar este proceso, y no había claridad en algunos profesionales acerca de quien realizaría la supervisión, si una entidad particular o una ONG.

3. Información clara y oportuna de los directorios de unidades y asociaciones. No hay claridad en la información relacionada con los directorios de las unidades aplicativas o las asociaciones, los directorios se recibieron semanas y meses después, incompletos en la información. Algunos representantes de unidades aplicativas habían renunciado o habían cesado en la prestación del servicio y en los centros zonales no tenían conocimiento de esta situación.
4. Capacitación integral y oportuna tanto a las unidades aplicativas y a las asociaciones como a las comunidades, que faciliten y fortalezcan el cumplimiento de las políticas de protección y seguridad de la niñez. Las madres comunitarias no tienen idea de cómo gestionar apoyo o respaldo ante las autoridades locales o regionales para ser incluidas en los programas o proyectos de desarrollo social. Las comunidades no tiene

conocimiento de su papel e importancia en el apoyo y fortalecimiento de los programas de protección social. Debe capacitarse a las comunidades, representantes y responsables de hogares comunitarios y restaurantes escolares en Sistema Administrativo de Bienestar Familiar (SABF), mecanismos de participación ciudadana, finanzas publicas relacionadas con sistema general de participación (SGP), formulación De proyectos, control social, entre los mas pertinentes.

B) Modalidades del servicio

1.- Hogares Comunitarios de Bienestar HBF- 07 y Entidades Contratistas.

- 1.1 Organizar Talleres y encuentros con la participación de representantes de las madres comunitarias, de la asociaciones, de los supervisores de la entidad contratista que realizó la supervisión y de los funcionarios del ICBF, tanto de la Regional como de los Centros Zonales, con el fin de integrar y acordar de manera conjunta y participativa la adopción de medidas y compromisos que mejoren la prestación del servicio a favor de los niños y adolescentes.
- 1.2 Convocar a las entidades oficiales integrantes del sistema Administrativo de Bienestar Familiar (Decreto 1137 de 1999), en el nivel tanto local como regional, y específicamente con la participación de : Gobernación del Departamento, Alcaldías Municipales, Instituto Departamental de Salud, Direcciones Locales de Salud, los Comités regionales y locales de atención y prevención de desastres, defensoria del pueblo, personerías municipales, con el fin de conformar un comité u organismo de apoyo permanente a las madres comunitarias que les facilite los medios para la prestación oportuna de los servicios a favor de los niños, que las agrupe y defienda o valide también sus derechos a la seguridad social, a la capacitación y también a su bienestar familiar.
- 1.3 Realizar convenios con las universidades, el SENA, La ESAP, las Secretarias de educación y los institutos técnicos, para promover programas de formación semipresencial de capacitación a las madres comunitarias y que permita tambien en cumplimiento del servicio social obligatorio, la participación de los

egresados y de los estudiantes, así como su desplazamiento a los sitios donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar, para acompañar a las madres y a las comunidades en la labor de asistir a los niños en los programas de:

- Promoción y prevención sanitarias,
- Actualización documentaria,
- Talleres de sensibilización respecto al manejo de los momentos pedagógicos, habilidades y competencias de los niños,
- del aprendizaje,
- Hábitos sanos de alimentación, conservación y defensa del medio ambiente,
- Escuelas de Padres.

- 1.4 Creemos que es necesario exaltar públicamente y con amplia difusión, los hogares y a las madres comunitarias que se hayan caracterizado por su gestión, empeño y trabajo a favor de los menores niños a su cargo.
- 1.5 Debe impulsarse la conformación de asociaciones de madres comunitarias, diferentes a las asociaciones o entidades contratistas, autónomas e independientes que las agrupe y desarrolle actividades en defensa de sus derechos, que ejerza control social y veeduría a las entidades contratistas que las agrupa, teniendo en cuenta que estas violan sus derechos y manipulan los recursos que entregan de manera tardía y después de haber sacado provecho personal y en claro perjuicio de las madres.
- 1.6 Debe independizarse las practicas que permiten que algunas madres comunitarias, sean al mismo tiempo presidentas o miembros de la s directivas de asociaciones o entidades contratistas, descuidando de paso la atención al hogar comunitario, de la que son responsables.
- 1.7 Tanto a las madres comunitarias, como a las comunidades debe suministrárseles directorios de entidades y de funcionarios tanto locales, regionales y nacionales que faciliten el apoyo y la defensa de los derechos y garantías, así como la asistencia técnica, que ellos requieran en cualquier evento.
- 1.8 Organización y desarrollo periódico y permanente (por lo menos uno semestral) de talleres y seminarios orientadas a la promoción del buen trato, prevención

del maltrato y la violencia familiar, abandono, y abuso sexual de los niños y niñas usuarios del programa.

2.- Unidades aplicativas y entidades contratistas del programa de Asistencia Nutricional al escolar y Adolescente (ANEA).

- 2.1 Se hace urgente y necesario convocar a las entidades que ejercen o apoyan el control social, a fin unificar criterios y orientar sus actividades a controlar definitivamente el robo y la destinación diferente de los recursos públicos del programa de Asistencia Nutricional al Escolar y Adolescente (ANEA).
- 2.2 Realizar convenios con las universidades, el SENA, La ESAP, las Secretarías de educación y los institutos técnicos, para promover programas de formación semipresencial de capacitación a las comunidades, comités de trabajo y a las personas que intervienen en el proceso de preparación y suministro de alimentos y que permita también en cumplimiento del servicio social obligatorio, la participación de los egresados y de los estudiantes, así como su desplazamiento a los sitios donde funcionan los restaurantes escolares, para acompañar a los padres y a las comunidades en la labor de asistir a los escolares y adolescentes en los programas de:
 - Promoción y prevención sanitarias,
 - Actualización documentaria,
 - Talleres de sensibilización y capacitación a los responsables de las unidades aplicativas para la adecuación de los espacios de preparación, adecuación y distribución técnica e higiénica de los alimentos, fortaleciendo adicionalmente los hábitos alimentarios, de higiene, comportamiento grupal y auto cuidado de ellos mismos, complementarios al proceso de aprendizaje.