DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PÚBLICA

GUÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA Y LEGAL PARA LA SUPERVISIÓN DE CONTRATOS DE APORTE DE PROTECCIÓN

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS
2024

Antes de imprimir este documento… ¡piense en el medio ambiente!
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

ASTRID ELENA CÁCERES CÁRDENAS
Directora General

ADRIANA VELÁSQUEZ LASPRILLA
Subdirectora General

DIANA CAROLINA BALOY
Directora de Protección

LAURA XIMENA ROMERO LEAL
Subdirectora de Restablecimiento de Derechos

MAGALY MACÍAS ACEVEDO
Subdirectora de Responsabilidad Penal

MARTHA PATRICIA MANRIQUE SOACHA
Subdirectora de Adopciones

Equipo de apoyo a la supervisión de la Dirección de Protección

Marco Antonio Fernández Pérez
María Eugenia Roa Barreto
Gloria Patricia Castro Perdomo
Viviana Ortiz Alfonso
Miguel Andrés Pérez Soracá
Jefry Andrés Pérez Malaver
Diana Patricia Mora Neuto
Emanuel Inerarco

Bogotá D.C., 2024

PUBLICA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **6**

1. ASPECTOS GENERALES **7**

1.1 Objetivos 7
1.2 Alcance 7
1.3 Definiciones 8

2. ACTIVIDADES **11**

3. DESARROLLO **15**

3.1 Entrenamiento de los supervisores y equipos de apoyo. 15
3.2 Organización del talento humano para la supervisión. 16
A. Perfiles de los profesionales de apoyo a la supervisión: 16
B. Perfiles de los profesionales de asistencia técnica de apoyo a la supervisión: 17
3.3 Componentes. 18
3.4 Actividades del equipo de apoyo a la supervisión. 19
A. Distribución de profesionales para visitas: 23
3.5 Alistamiento para iniciar verificación de obligaciones contractuales. 24

4. VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL **26**

4.1 Revisión del cumplimiento del objeto y obligaciones contractuales. 26
4.1.1 Verificación en sitio 26
A. Instrumentos de supervisión construidos por el área misional de Protección: 26
B. Indicaciones para la realización de visitas a entidades contratistas y unidades de servicio: 28
C. Estrategias para la verificación del cumplimiento de obligaciones y seguimiento a cumplimiento de compromisos en sitio: 31
D. Aplicación de encuestas: 32
E. Entrega de resultados 33
4.1.2 Verificación documental 35
4.2 Reporte al supervisor de contratos 37

5. ASISTENCIA TÉCNICA A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE SUPERVISIÓN. **40**

5.1 Actividades de asistencia técnica a partir de los resultados de supervisión: 43
A. Aplicación de entrevistas: 44

6. SEGUIMIENTO A GESTIÓN DE RECLAMOS. **47**

7. SOCIALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS **48**

8. PLANES DE ACCIÓN Y TOMA DE DECISIONES **50**

9. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN **50**

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA **53**

11. RELACIÓN DE FORMATOS **54**

PÚBLICA

12. RELACIÓN DE ANEXOS.....54

13. CONTROL DE CAMBIOS 55

PÚBLICA

Lista de tablas

Número	Descripción
Tabla 1	Fórmula de cálculo cumplimiento obligaciones
Tabla 2	Rangos de porcentaje de cumplimiento
Tabla 3	Indicadores de ejecución de visitas y requerimientos
Tabla 4	Clasificación y rangos de los indicadores

PÚBLICA

INTRODUCCIÓN

La presente Guía es de obligatorio cumplimiento y consulta respecto de las disposiciones y recomendaciones que deben ser aplicadas por los supervisores de contratos y sus equipos de apoyo, en la supervisión de las modalidades y servicios de Restablecimiento de Derechos, en las Medidas y sanciones del proceso judicial y las Medidas complementarias y/o de Restablecimiento en Administración de Justicia, para el seguimiento a la correcta ejecución de los contratos de aporte que celebre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, con operadores de servicios de Protección.

El ICBF cuenta con un Manual de Contratación, una Guía para el ejercicio de la supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF, un Procedimiento para adelantar la supervisión de contratos, una Guía de adquisición de bienes y servicios, entre otros documentos que orientan la supervisión de contratos y convenios suscritos por el ICBF. En consecuencia, en esta Guía técnica, administrativa y legal, la cual es complementaria a los documentos referidos previamente, la Dirección de Protección establece las orientaciones a los supervisores de contratos y sus equipos de apoyo para el seguimiento, control y vigilancia técnica, administrativa, financiera y jurídica que deben ejercer sobre la ejecución de los contratos de aportes suscritos por el ICBF.

Como marco de referencia se tiene en cuenta lo dispuesto en los Lineamientos técnicos Técnicos de Protección y sus manuales operativos, en los cuales se especifican las orientaciones conceptuales y metodológicas que las entidades contratistas deben implementar para la atención de los niños, niñas y adolescentes con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos -PARD- y para la atención de los adolescentes y jóvenes, en cumplimiento de las medidas y sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes -SRPA-. Sus contenidos aportan la línea técnica para el seguimiento al cumplimiento contractual de los componentes técnico, administrativo, legal y financiero[1], cuyas obligaciones se especifican en las minutas contractuales correspondientes.

Así mismo, se tiene como referencia lo dispuesto por el proceso misional de Nutrición del ICBF, como área responsable de la emisión de directrices, guías y demás documentos para la implementación del componente de alimentación y nutrición, en las modalidades del ICBF y su seguimiento por parte de las áreas del Instituto que tienen competencia en ello.

Por todo lo anterior, para la adecuada comprensión e implementación de esta Guía, es importante que, supervisores y equipos de apoyo a la supervisión, tengan un adecuado

[1] Para la verificación de las obligaciones del componente financiero de los contratos de aporte de Protección, consulte la guía para el seguimiento y verificación del componente financiero de los contratos de aporte de protección.

PÚBLICA

manejo y conocimiento del conjunto de documentos arriba señalados y su articulación en la gestión por procesos del ICBF.

Para la supervisión de los contratos de aporte de los servicios de Protección, los supervisores y equipos de apoyo a la supervisión, además de las orientaciones contenidas en la normatividad y documentos relacionados[2], cuentan con las orientaciones contenidas en la presente Guía, las cuales se presentan en un ciclo PHVM (Etapas: Planear, Hacer, Verificar y Mejorar), en concordancia con el SIGE del ICBF.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Objetivos

- Establecer las acciones que deben desarrollar los supervisores y sus equipos de apoyo para realizar la supervisión de los contratos de aporte de los servicios de Protección, con el fin de verificar el cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales por parte de las entidades contratistas que atienden a los niños, las niñas, adolescentes y jóvenes, en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos y, en las Medidas y sanciones del proceso judicial y en las Medidas complementarias y/o de Restablecimiento en administración de justicia.

- Aportar insumos para la formulación de los planes de asistencia técnica para el mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio y para el ajuste a los lineamientos técnicos, a partir de los resultados del ejercicio de la supervisión.

1.2 Alcance

La presente Guía aplica para la supervisión de los contratos de aporte de los servicios de Protección en los cuales se desarrolla el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos y, el cumplimiento de las Medidas y sanciones del proceso judicial y las

[2] De acuerdo con lo contemplado en la Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF, "En el ejercicio de su actividad, el supervisor y/o interventor deberá conocer y tener en cuenta la siguiente normatividad y lineamientos:

- **Ámbito externo**: La Constitución Política de Colombia, el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y decretos reglamentarios, Ley 1437 de 2011 y las normas civiles y comerciales cuando apliquen, los principios y fines de la contratación estatal, el Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, el Estatuto Orgánico del Presupuesto, las normas especiales y atinentes al contrato objeto de esta.
- **Ámbito interno**: Manual de Contratación ICBF, Procedimiento para adelantar la supervisión de contratos y convenios suscritos por el ICBF, Guía para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF, Guías e instrumentos de supervisión de los programas misionales implementadas por las direcciones de: Primera Infancia, Protección, Familias y Comunidades y Niñez y Adolescencia, Guía para la adquisición de bienes y servicios de calidad, Procedimiento Multas, Sanciones y Declaratorias de Incumplimiento, Procedimiento Liquidación de Contrato o Convenio, Memorandos emitidos por la Dirección de Contratación referente a la contratación y/o supervisión ICBF, y documentos emitidos por la Dirección de Nutrición para la implementación del componente de alimentación y nutrición."

PÚBLICA

Medidas complementarias y/o de Restablecimiento en administración de justicia, de acuerdo con los lineamientos técnicos y normas vigentes.

Inicia con el seguimiento a la ejecución contractual a nivel regional y zonal; continúa con la aplicación de los instrumentos de supervisión, realizando la verificación documental mensual y aplicando los instrumentos de supervisión en visitas a las entidades contratistas y unidades de servicios. **Finaliza** con las acciones preventivas, correctivas y de mejora que se desarrollen en regionales y centros zonales para mejorar la calidad de la prestación del servicio de atención a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos y, en las Medidas y sanciones del proceso judicial y en las Medidas complementarias y/o de Restablecimiento en administración de justicia.

Aplica para el nivel regional y zonal.

1.3 Definiciones

Acción Correctiva: Es aquella emprendida para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

Acción de Mejora: Es aquella tomada para el mejoramiento continuo de las no conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de la organización.

Acción Preventiva: Es aquella tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Asistencia Técnica: Estrategia permanente de asesoría y acompañamiento que tiene como fin fortalecer el conocimiento, competencias y habilidades de las partes interesadas así como, la generación de conocimiento como práctica participativa orientado a la transformación social en temas relacionados con el quehacer del Instituto, a su vez promover el funcionamiento e interacción eficaz del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) y la mejora continua de la gestión institucional y la calidad del Servicio Público de Bienestar Familiar (SPBF).[3]

Enlace regional de supervisión: Profesionales de apoyo técnico y financiero que prestan asistencia técnica a los equipos de apoyo al supervisor de contratos para el adecuado ejercicio de la supervisión y son un referente de intercambio de comunicación y formación entre la Dirección de Protección y las regionales.

[3] Tomado y adaptado del LM1.del Lineamiento técnico para el desarrollo de la asistencia técnica en el marco de la política pública de infancia, adolescencia y familias V1, pág. 12. ICBF. 2016

Equipo de apoyo a la supervisión de la Dirección de Protección: Profesionales que orientan la implementación, desarrollo y seguimiento del ejercicio de supervisión de contratos de aporte de Protección a nivel nacional.

Entidades contratistas: Son las personas jurídicas sin ánimo de lucro, con las cuales el ICBF celebra contratos de aporte (asociaciones, fundaciones, corporaciones, cajas de compensación, cooperativas, universidades, etc.) para la atención a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, de acuerdo con las modalidades y servicios de Protección definidas.

Herramientas del supervisor: Grupo de documentos, manuales, guías, procedimientos e instrumentos, entre otros, que orientan a los supervisores hacia la ruta de una efectiva ejecución de las actividades propias de control y vigilancia del cumplimiento del objeto y de cada una de las obligaciones contractuales.

Incumplimiento: Acciones u omisiones que afectan no solo el cumplimiento de las obligaciones contractuales, sino el normal desarrollo del contrato. El incumplimiento consiste en la NO entrega de un bien o servicio o en la entrega extemporánea, incorrecta o defectuosa, causada por la ejecución inexacta de la prestación de un servicio o la entrega de un bien sin la calidad pactada en el contrato o sin el cumplimiento de las normas técnicas obligatorias.

Modalidades de atención para medidas complementarias y/o de restablecimiento en administración de justicia: Corresponden a los servicios que se brindan a población sujeta a medidas de restablecimiento de derechos y/o acciones en garantía, por las circunstancias de edad, personales, socio familiares, de vinculación y aplicación del proceso de Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes y de vinculación y apoyo en la aplicación del principio de oportunidad en el proceso penal en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.[4]

Modalidades de atención para medidas y sanciones del proceso judicial: Se desarrollan a partir de la definición que se establece en el artículo 177 de la Ley 1098 del 2006, donde se determinan las diversas sanciones aplicables. Estas se traducen en servicios, dando cumplimiento a lo impuesto por las autoridades judiciales competentes, garantizando la finalidad del sistema y de las sanciones y el desarrollo del carácter pedagógico, específico y diferenciado.[5]

Modalidades de restablecimiento de derechos: Son las formas en las que se presta un servicio de Protección integral. Se caracterizan por el grupo poblacional de atención

[4] Manual Operativo para Medidas Complementarias y de Alternativas al Proceso Judicial RAJ Restablecimiento en Administración de Justicia - Versión 3
[5] Manual de Operación de las Modalidades que Atienden Medidas y Sanciones - Versión 3

PÚBLICA

previamente definido, por las condiciones técnicas específicas requeridas para desarrollar el proceso de atención y cumplir con el objetivo de la medida de restablecimiento de derechos decretada a favor del niño, niña o adolescente en función de su interés superior. El ICBF cuenta con las siguientes modalidades de atención para el restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescente: Ubicación inicial, Apoyo y fortalecimiento a la familia o red vincular, y Modalidades de acogimiento residencial [6].

Profesionales de apoyo a la supervisión: Profesionales de perfil técnico, legal y financiero que pueden ser contratados por el ICBF a través de contrato de prestación de servicios para apoyar la verificación de cumplimiento de objeto y obligaciones contractuales de contratos de aporte de protección.[7]

Requerimiento: Solicitud escrita que el supervisor realiza al contratista para que subsane cualquier deficiencia o mora en la ejecución del contrato. Para que sea efectivo debe contener lo siguiente: Obligación presuntamente incumplida, hechos del presunto incumplimiento con adecuada evidencia (fotos, actas, etc.,), acción que se requiere por parte del contratista/conveniente y plazo para dar cumplimiento a dicha acción. Lo anterior debe redactarse de forma clara y coherente para que el tercero de respuesta acorde a lo solicitado.

SIGE: Sistema Integrado de Gestión. Herramienta gerencial que tiene el propósito de promover y facilitar la mejora continua en la gestión del ICBF, orientada a lograr el impacto en los actuales y nuevos servicios que se prestan a la primera infancia, niñez y adolescentes y sus familias.

Supervisión: Seguimiento y vigilancia técnica, administrativa, financiera y jurídica que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por el mismo Instituto cuando no se requieren conocimientos especializados[8].

Supervisor de contratos: Funcionario vinculado a la planta del ICBF, designado por el ordenador del gasto para realizar el seguimiento y vigilancia técnica, administrativa, financiera y jurídica sobre el cumplimiento del objeto del contrato. El artículo 83 de la Ley 1474 de 2011 establece que "*Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta*

[6] Consulta en línea https://www.icbf.gov.co/misionales/proteccion/responsabilidad-penal-adolescente 30/01/2024.
[7] De acuerdo con lo contemplado en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011.para apoyar el ejercicio de supervisión adelantado directamente por la Entidad, el Instituto puede contratar personal de apoyo a través de contratos de prestación de servicios. En ningún caso, los contratistas por prestación de servicios asumen la supervisión de los contratos ni remplazan la función de la entidad.
[8] Concepto tomado de la Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF - G6.ABS Versión 3.

PÚBLICA

ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda".

Unidades de servicio: Son las personas naturales responsables de la atención a niños, niñas, adolescentes con derechos amenazados y/o vulnerados y sus familias (hogares sustitutos y sustitutos tutores).

2. ACTIVIDADES

Para el desarrollo de las actividades contenidas en esta Guía, se hace necesario precisar el rol y la responsabilidad de cada uno de los actores y niveles del ICBF: Dirección de Protección, Regionales y Centros Zonales, Supervisores de contratos y sus equipos de apoyo, como se describe a continuación:

Dirección de Protección:

- Elaborar y actualizar Guías, formatos, entrevistas, encuestas y registros de apoyo al ejercicio de supervisión.
- Definir número y perfil de los profesionales de apoyo a los supervisores de contratos.
- Apoyar el proceso de selección de los profesionales que realizarán la aplicación de la Guía e instrumentos.
- Socializar en el nivel Nacional y Regional, las Guías, instrumentos, encuestas y entrevistas.
- Definir meta de visitas a entidades contratistas y hogares sustitutos.
- Verificar el cumplimiento de la aplicación de las Guías e instrumentos de supervisión en el nivel Regional y Zonal.
- Elaborar informe nacional, por regional, componente y modalidad, del resultado de la aplicación de los instrumentos, entrevistas y encuestas.
- Brindar asistencia técnica a las regionales y centros zonales, en el desarrollo de la aplicación de las Guías e instrumentos de supervisión.
- Apoyar el ajuste a las minutas de contratos de aporte.
- Elaborar los estudios previos del talento humano requerido para apoyo a los supervisores de contratos.
- Diseñar estrategias y cronograma de acompañamiento a supervisores, equipos de apoyo al supervisor y operadores.
- Realizar asistencia técnica a las regionales y centros zonales en el marco de la implementación del modelo de supervisión.
- Efectuar visitas de acompañamiento a supervisores, equipos de apoyo al supervisor y operadores.
- Realizar seguimiento a gestión de reclamos.
- Hacer seguimiento a cumplimiento de programación de visitas.

PÚBLICA

- Responder las consultas realizadas por los equipos de apoyo a la supervisión, equipos de asistencia técnica y operadores.
- Apoyar las respuestas a las solicitudes de las diferentes dependencias de ICBF en los niveles nacional, regional y zonal, Congreso de la república y organismos de control.
- Elaborar informe consolidado de requerimientos generados por presuntos incumplimientos detectados en el ejercicio de la supervisión.
- Elaborar informes por regional del ejercicio de asistencia técnica a partir de los resultados de la supervisión.
- Elaborar y socializar balance general de resultados de supervisión a nivel nacional y regional.
- Identificar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones que sean necesarias para cumplir con los requisitos exigidos para la operación de los servicios de Protección.
- Proponer ajustes al modelo de supervisión, como resultado de balance y del seguimiento a la gestión de las regionales.
- Tomar decisiones para la mejora del ejercicio de supervisión.

Regional:

- Coordinar y controlar en los centros zonales el cumplimiento de la aplicación de las Guías, formatos, entrevistas y encuestas para el ejercicio de la supervisión.
- Asignar supervisores, designar el enlace regional de supervisión, contratar talento humano de apoyo al supervisor y organizar y distribuir los equipos de acuerdo con el número de contratos, modalidades y sedes según lo establecido por el nivel nacional.
- Realizar entrenamiento a nuevos profesionales vinculados para apoyo al supervisor.
- Analizar los resultados de la aplicación de las Guías, formatos, entrevistas y encuestas de supervisión.
- Remitir a la Dirección de Protección:

  - Resultados de las visitas.
  - Resultados de las entrevistas
  - Resultados de la verificación documental.
  - Reporte de requerimientos.
  - Reporte de asistencia técnica.
  - Reporte de gestión de reclamos.

- Identificar y tramitar ante la Dirección de Protección, los requerimientos de asistencia técnica para la regional y centros zonales.
- Desarrollar acciones de asistencia técnica con centros zonales, operadores y unidades de servicio, a partir de los resultados de las visitas de supervisión.

PÚBLICA

- Remitir a la Dirección de Protección, balance del ejercicio con avances, dificultades y las acciones de mejora para el ajuste de la Guía e instrumentos.

Supervisor de contratos:

- Realizar el seguimiento y vigilancia técnica, administrativa, legal, financiera y contable de los contratos de aporte a su cargo.
- Cargar la información derivada de la etapa precontractual en el SECOP II.
- Cargar la información derivada de la ejecución contractual en SECOP II.
- Revisar Lineamientos, Manuales operativos, Minutas de contratos, Guías, formatos, entrevistas, encuestas y demás documentos relacionados para realizar un adecuado ejercicio de supervisión de contratos.
- Acompañar las visitas de supervisión a entidades contratistas y unidades de hogares sustituto.
- Elaborar los informes de supervisión y cargarlos junto con documentos soporte establecidos en el SECOP II.
- Elaborar certificado de cumplimiento de obligaciones contractuales.
- Participar en el análisis de los resultados de las visitas de supervisión y retroalimentar el proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Formular requerimientos por presuntos incumplimientos.
- Responder solicitudes y reportar la información que le sea requerida por la Dirección de Protección y otras dependencias de ICBF, en los niveles nacional, regional y zonal y entes de control.

Equipos de apoyo al supervisor:

- Revisar Lineamientos, Manuales operativos, Guías, formatos, entrevistas y encuestas y minutas de contratos de aporte.
- Elaborar programación de visitas a entidades contratistas y unidades aplicativas de hogares sustitutos.
- Realizar las visitas de supervisión a entidades contratistas y visitas de seguimiento a cumplimiento de compromisos a hogares sustituto.
- Actualizar directorio de entidades contratistas y de equipos de apoyo al supervisor.
- Elaborar programación de visitas a entidades contratistas y unidades aplicativas de hogares sustitutos.
- Socializar los resultados de las visitas de supervisión con el supervisor de contrato.
- Registrar y remitir a la regional la información de las visitas realizadas de acuerdo con los tiempos establecidos.
- Participar en el análisis de los resultados de las visitas de supervisión y retroalimentar el proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios.

PÚBLICA

- Apoyar la revisión oportuna de los informes mensuales e informe final de prestación del servicio de las entidades contratistas, según los plazos pactados.
- Apoyar la formulación de requerimientos por presuntos incumplimientos contractuales.
- Realizar seguimiento a los riesgos establecidos en la matriz de cada contrato.
- Hacer seguimiento a la gestión de los requerimientos y cumplimiento de las medidas correctivas definidas por el supervisor y/o a las entidades contratistas.
- Verificar la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos.
- Reportar resultados del ejercicio de supervisión a la Dirección de Protección.
- Apoyar la revisión del cumplimiento de todos los requisitos financieros necesarios para el perfeccionamiento, legalización, ejecución y cierre de los contratos a su cargo.

Equipos de asistencia técnica de apoyo al supervisor:

- Identificar las necesidades de asistencia técnica, a partir de los resultados de la supervisión, con base a lo establecido en Lineamiento y Procedimiento para el Desarrollo de la Asistencia Técnica Misional en el ICBF.
- Programar y realizar las acciones de asistencia a que haya lugar.
- Articular las acciones de asistencia técnica con el plan de asistencia técnica regional y/o zonal.

Centro zonal:

- Analizar los resultados del ejercicio de supervisión.
- Formular y desarrollar las acciones de asistencia técnica a partir de los resultados de supervisión.
- Identificar, consolidar y remitir a la Regional, el balance del ejercicio con avances, dificultades y acciones de mejora para el ejercicio de supervisión.
- Participar en el análisis de los resultados de las visitas de supervisión y retroalimentar el proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Identificar las necesidades de asistencia técnica, a partir de los resultados de la supervisión.

Rol enlace regional de supervisión:

Con el fin de facilitar el control de la información derivada del ejercicio de la supervisión de contratos de aporte, se designa a un profesional como enlace de supervisión. Este rol desempeña las actividades siguientes:

PÚBLICA

- Socializar con equipos de apoyo al supervisor y asistencia técnica de apoyo al supervisor las orientaciones emitidas por la sede nacional para la implementación y desarrollo del modelo de supervisión.
- Enviar a la sede nacional la información de la ejecución de la supervisión de contratos y asistencia técnica a operadores.
- Actualizar permanentemente el registro de seguimiento a requerimientos.
- Responder las consultas realizadas por los equipos de apoyo a la supervisión y equipos de asistencia técnica de apoyo a la supervisión, utilizando la caja de herramientas definida para ello.
- Apoyar el entrenamiento al talento humano nuevo de apoyo al supervisor y a la asistencia técnica de apoyo al supervisor.
- Apoyar el alistamiento para verificación de cumplimiento de obligaciones documental y en visita.
- Liderar la socialización de resultados del balance de supervisión a supervisores, equipos de apoyo al supervisor y asistencia técnica de apoyo al supervisor y a operadores.
- Apoyar la implementación de las acciones de asistencia técnica a partir de los resultados de supervisión.
- Reportar novedades para actualización del directorio de entidades contratistas.
- Realizar seguimiento a la gestión de requerimientos y reclamos que realizan las regionales.
- Apoyar ejecución de visitas transmitiendo las orientaciones emitidas por la Dirección de Protección y resolviendo las inquietudes de la regional frente a estas.

3. DESARROLLO

La Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF, incluye una serie de etapas, fases, lineamientos y normatividad que deben seguir los supervisores y sus equipos de apoyo, para una efectiva ejecución de las actividades propias de control y vigilancia del cumplimiento del objeto y de cada una de las obligaciones contractuales. Es importante que estos documentos sean estudiados y consultados permanentemente en sus versiones vigentes, de tal forma que se cuente con la certeza suficiente al momento de implementar las acciones en el marco de la supervisión. Para la socialización y facilitar la apropiación de este y otros documentos orientadores del ejercicio de la supervisión la Dirección de Protección realiza las actividades siguientes:

3.1 Entrenamiento de los supervisores y equipos de apoyo.

a. Entrenamientos para estandarizar y mejorar las prácticas de vigilancia, control y seguimiento a la ejecución de los contratos suscritos por el ICBF, en los que se

PÚBLICA

socializan los documentos orientadores del modelo de supervisión; no obstante, es necesario que, en los niveles regional y zonal, se generen actividades de aprendizaje auto formativo y grupos de estudio que faciliten la comprensión de conceptos y metodologías.

b. Visitas de acompañamiento en territorios desarrolladas para fortalecer la implementación y desarrollo del modelo de supervisión.
c. Asistencia técnica en el marco de la implementación del modelo de supervisión: Las consultas regionales y zonales que surjan en el proceso de implementación del modelo de supervisión de Protección son atendidas por el área misional y el equipo de apoyo a la supervisión de la Dirección de Protección a través de los canales formales dispuestos para ello.

De igual manera, el modelo de supervisión de contratos de aporte de protección tiene claramente delimitadas las actividades y acciones que deben realizar los supervisores de contrato y equipos de apoyo a la supervisión:

- Organización del talento humano.
- Alistamiento.
- Verificación de la ejecución contractual.
- Socialización y análisis de resultados.
- Planes de acción y toma de decisiones.

Cada una de ellas se describen a continuación:

3.2 Organización del talento humano para la supervisión.

Teniendo en cuenta la cantidad de contratos de aporte de los servicios de Protección por Regional, cantidad de unidades de servicio y actividades a desarrollar según el modelo propuesto, la Dirección de Protección define los aspectos siguientes:

a. Perfiles de los profesionales de apoyo a la supervisión:

Cuadro 1. Perfiles del talento humano de apoyo a la supervisión

PÚBLICA

Denominación del cargo	Núcleo básico de conocimiento	Formación
Profesional de apoyo a la supervisión en el área psicosocial	Ciencias sociales y humanas	Formación: Título profesional en Psicología, Trabajo social o Desarrollo familiar.
Profesional de apoyo a la supervisión en el área de nutrición y salud	Ciencias de la salud	Formación: Título profesional en Nutrición y Dietética. En las regiones donde no exista oferta, se podrá vincular un profesional en Enfermería superior.
Profesional de apoyo a la supervisión en el área de pedagogía y educación	Ciencias de la educación	Formación: Título profesional en Pedagogía o Licenciado en Educación en ciencias sociales y humanas.[9]
Profesional de apoyo a la supervisión en el área financiera	Administración	Formación: Título profesional Administración de Empresas, Economía, Contaduría Pública[10] (Preferiblemente Contador Público).
Profesional de apoyo a la supervisión en el área legal	Ciencias sociales y humanas	Formación: Título profesional en Derecho o Administración Pública.

Fuente: Dirección de Protección ICBF

b. Perfiles de los profesionales de asistencia técnica de apoyo a la supervisión:

Cuadro 2. Perfiles del talento humano para la asistencia técnica de apoyo a la supervisión.

Denominación del cargo	Núcleo básico de conocimiento	Formación
Profesional de apoyo a la asistencia técnica en el área psicosocial	Ciencias sociales y humanas	Formación: Título profesional en Psicología, Trabajo social o Desarrollo familiar.
Profesional de apoyo a la asistencia técnica en nutrición y salud	Ciencias de la salud	Formación: Título profesional en Nutrición y Dietética. En las regiones donde exista la oferta, se podrá vincular un profesional en Enfermería superior.
Profesional de apoyo a la asistencia técnica en el área de pedagogía	Ciencias de la educación	Formación: Título profesional en Pedagogía, Licenciado en Educación en ciencias sociales y humanas.[11]
Profesional de apoyo a la asistencia técnica en el área financiera	Administración	Formación: Título profesional en Administración de empresas, Economía, Contaduría pública[12]. (Preferiblemente Contador Público).

Fuente: Dirección de Protección ICBF

El talento humano de los equipos de apoyo a la supervisión está contratado para el desarrollo de este ejercicio. Tenga en cuenta que, los profesionales de los equipos de apoyo a la supervisión no podrán desarrollar simultáneamente actividades de asistencia

[9] Los profesionales en terapia ocupacional que ya cuenten con aval técnico por parte de la Dirección de Protección pueden continuar siendo vinculados a los equipos de apoyo a la supervisión. Para vinculación nueva este perfil no aplica.

[10] Los profesionales en administración de negocios y finanzas que ya cuenten con aval técnico por parte de la Dirección de Protección pueden continuar siendo vinculados a los equipos de apoyo a la supervisión. Para vinculación nueva estos perfiles no aplican.

[11] Los profesionales en terapia ocupacional que ya cuenten con aval técnico por parte de la Dirección de Protección pueden continuar siendo vinculados a los equipos de asistencia técnica a partir de los resultados de la supervisión. Para vinculación nueva estos perfiles no aplican.

[12] Los profesionales en administración de negocios y finanzas que ya cuenten con aval técnico por parte de la Dirección de Protección pueden continuar siendo vinculados a los equipos de apoyo a la supervisión. Para vinculación nueva estos perfiles no aplican.

PÚBLICA

técnica, su dedicación debe estar orientada al desarrollo de actividades de seguimiento a la ejecución contractual.

Las regionales que cuenten con dos o más equipos, podrán asignar uno para las modalidades, de Restablecimiento de Derechos y otro para las medidas y sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. Cuando la cantidad de contratos no sean iguales entre las modalidades de Restablecimiento de Derechos y las medidas y sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, se deberá realizar una distribución equitativa entre los equipos.

Cuando el número de equipos lo permita se podrá organizar un equipo especializado para el apoyo a la supervisión de las modalidades que atiendan población con discapacidad, en cuyo caso, la experiencia que se exija para los profesionales de apoyo a la supervisión de las áreas psicosocial, de pedagogía y ocupacional, sea en evaluación, seguimiento, supervisión, interventoría, auditoría o implementación de programas, proyectos o servicios de atención a población con discapacidad.

3.3 Componentes.

La verificación del cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales se realiza a partir de lo definido en las minutas de los contratos de aporte por cada modalidad, medida o sanción, los lineamientos, manuales operativos, guías y aplica para la revisión del cumplimiento de los componentes técnico, financiero, administrativo y legal. Esta verificación implica la revisión de los informes mensuales de prestación del servicio, informes extraordinarios solicitados por el ICBF a través del supervisor, informes finales de ejecución, informes financieros y verificación en sitio.

En consecuencia, cuando se identifiquen presuntos incumplimientos, se deberá intervenir preventiva y correctivamente, velando por la adecuada ejecución contractual.

- En el componente técnico se verifican entre otros aspectos, el cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la calidad del servicio que se ofrece, en aspectos como dotación institucional, básica, personal, lúdico deportiva, de higiene y aseo personal, el cumplimiento de las fases, componentes del proceso de atención, alimentación y nutrición, seguridad y dotación; educación, salud, identidad, familia, actividades culturales, recreativas y deportivas, desarrollo del proyecto de vida en el ciclo de vida que le corresponda; formación pre laboral y laboral.

- En el componente financiero se verifican entre otras, las obligaciones relacionadas con el presupuesto de ingresos y gastos, compras locales de alimentos (bienes o servicios producidos localmente), provisión de bienes y servicios, libros de registro, archivos, actas, informes, expedientes y demás información financiera; el

PÚBLICA

seguimiento a la ejecución de recursos, que se lleve la contabilidad por centro de costos, la información contable y demás información financiera.

- En el componente administrativo se verifican entre otros aspectos, las condiciones de infraestructura física y talento humano, los cuales deben ser de calidad y en la cantidad suficiente, de acuerdo con lo establecido para cada modalidad, medida o sanción. Igualmente, el cumplimiento de las obligaciones del Sistema Integrado de Gestión - SIGE, las relacionadas con el sistema de información y en los casos que aplique, el manejo del Alimento de Alto Valor Nutricional - AAVN.

  Al respecto de la verificación de las obligaciones relacionadas con en cumplimiento del talento humano, asegúrese de que la entidad contratista incluya en los soportes del presupuesto inicial de ingresos y gastos, la base de datos del talento humano con hoja de vida y soportes correspondientes, y verifique que cumpla con los criterios o requisitos establecidos para ello en los manuales operativos aplicables a cada modalidad. Durante la ejecución del contrato, cuando se presenten cambios en el talento humano, el operador deberá registrar los cambios realizados anexando hoja de vida y soportes de la persona contratada, en el informe mensual de prestación del servicio inmediatamente posterior a esta contratación. No obstante, al momento de la visita de verificación de cumplimiento de obligaciones se debe confirmar la información.

- Componente legal: Se verifican entre otras, las obligaciones relacionadas con la vigencia de personería jurídica de la entidad contratista, el concepto sanitario, estado y condiciones de la licencia de funcionamiento, representación legal, y los que se requieran de acuerdo con la modalidad, medida o sanción, que se verifique.

  Conociendo que, en los hogares sustitutos, se presta un servicio enmarcado en una labor social y voluntaria y no cuentan con un contrato suscrito con el ICBF, es importante que en el seguimiento a cumplimiento de compromisos de hogar sustituto se revise que cuenten con resolución de apertura.

Tenga en cuenta que las situaciones identificadas durante la verificación de un componente pueden dar lugar a presuntos incumplimientos en otro u otros componentes, por ello, es indispensable que exista comunicación permanente y trabajo articulado entre todos los integrantes del equipo de apoyo a la supervisión.

3.4 Actividades del equipo de apoyo a la supervisión.

Los profesionales de apoyo a la supervisión de los contratos de Protección se organizarán de acuerdo con establecido en el **Cuadro 1. Perfiles del talento humano de apoyo a la**

PÚBLICA

supervisión de tal forma que se apoye a los supervisores de contratos[13]. Las actividades en el marco del seguimiento a la ejecución contractual se desarrollan teniendo en cuenta lo establecido en los componentes técnico, administrativo, financiero y legal, son entre otras, las siguientes:

Actividades de apoyo para el control técnico y administrativo:

- Apoyar al supervisor de contratos de aporte de los servicios de protección de la Regional que le sean asignados, en la ejecución de todas las actividades técnicas de su competencia profesional relacionadas con la supervisión de estos contratos.
- Apoyar al supervisor de los contratos de aporte en la construcción del plan de supervisión, el cronograma de reuniones, los cronogramas de entrega de informes de ejecución contractual, la actualización de directorios de entidades contratistas, la programación de visitas de supervisión y la consolidación y balance de resultados de supervisión.
- Apoyar al supervisor de los contratos de aporte en la socialización a entidades contratistas, de las condiciones de la supervisión, lineamientos y demás documentación institucional, ruta de consulta y descarga de documentos en la página del ICBF, el cronograma de actividades de reuniones de equipos, la presentación de informes, verificación de obligaciones y compromisos que se seguirán durante la ejecución del contrato.
- Apoyar en las visitas que se Realizan para la verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales a las entidades contratistas y unidades de servicio de los contratos de aporte en el ejercicio de la supervisión, aplicando las normas, especificaciones, procedimientos, guías, instrumentos, lineamientos técnicos, manuales operativos etc., establecidos por las instancias competentes del ICBF, así como en los términos y plazos definidos por las mismas.
- Participar junto con los profesionales designados, en las visitas de supervisión, en la consolidación de los resultados encontrados por cada uno, elaborar un concepto general de la calidad de la prestación del servicio, diligenciar los formatos que apliquen y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por la entidad contratista, con fines de ajuste y mejoramiento del servicio contratado.
- Apoyar al supervisor de contratos de aporte en la elaboración de los informes sobre el estado y avance de la ejecución contractual, en el área de su competencia.
- Apoyar la revisión oportuna de los informes mensuales, extraordinarios y finales de ejecución presentados por las entidades contratistas según los plazos pactados, en el área de su competencia, entregar los insumos técnicos para la proyección de los requerimientos y participar en la gestión de los requerimientos, incluyendo el cumplimiento de las medidas correctivas definidas por el supervisor y/o a las entidades contratistas.
- Apoyar las respuestas a las peticiones, reclamos, etc., que se presenten relacionadas con la ejecución de los contratos de aporte de Protección.
- Participar en la socialización y análisis de los resultados de la supervisión de los contratos que le sean asignados, apoyando al supervisor en la generación y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora a las que haya lugar.
- Cumplir siempre en el ejercicio de sus obligaciones con las normas, procedimientos, guías, instrumentos, formatos, términos, plazos, etc., definidos por las instancias competentes del ICBF para realizar la supervisión contractual que se le ha asignado.
- Conformar grupos de estudio para la revisión y análisis de las Propuestas de Implementación y Cualificación PIYC y Propuesta de Atención Institucional PAI de las entidades contratistas antes de iniciar las visitas de supervisión
- Cumplir con todas las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor del contrato y que guarden relación con este objeto contractual

[13] Las obligaciones de los equipos de apoyo al supervisor se establecen en los estudios previos que elabora la Dirección de Protección.

Actividades de apoyo para el control financiero:

- Apoyar al supervisor de contratos de aporte, en la ejecución de las actividades financieras relacionadas con el cumplimiento de todos los requisitos financieros necesarios para el perfeccionamiento, legalización y ejecución de los contratos a su cargo.
- Apoyar la revisión del presupuesto inicial de ingresos y gastos y las modificaciones que se presenten durante la ejecución y remitirla al supervisor de contrato para su aprobación
- Apoyar el diligenciamiento del formato de informe de supervisión de contratos de aporte, el cronograma de recepción de informes de ejecución financiera y elaborar los informes que se requieran.
- Apoyar la verificación de los gastos de talento humano, niños, niñas y adolescentes, administrativos, entre otros, generados durante la prestación del servicio; validando que los valores registrados en los libros, informe de seguimiento financiero, soportes contables y sus respectivos soportes de pago coincidan y correspondan a los establecidos en los lineamientos para la modalidad, el presupuesto aprobado y cumplan según las normas legales vigentes.
- Apoyar la verificación del cumplimiento de lo establecido en la Guía de compras locales y en caso de presentarse presuntos incumplimientos de las obligaciones legales y contractuales relacionadas con la compra local de alimentos, apoyar al supervisor para requerir al contratista con el fin de que realice los ajustes correspondientes.
- Apoyar el seguimiento a las acciones que en el ejercicio de supervisión se generan a las entidades contratistas, en temas financieros, mediante visitas de supervisión, revisión documental o las identificadas a partir de los requerimientos realizados por el supervisor de contrato, derivadas de las observaciones del equipo de supervisión del contrato de aporte, de las auditorías internas de calidad realizadas por la entidad contratista y de las auditorias de calidad y las acciones de inspección, vigilancia y control realizadas por el ICBF o por los organismos de control.
- Apoyar las respuestas a las solicitudes de aprobación de traslados presupuestales, reinversión y demás gastos que requieren aprobación previa por parte del supervisor.
- Apoyar los trámites de adición o disminución de cupos que se requieran y en las solicitudes de adición de recursos con cargo a los centros de costos definidos en los lineamientos de programación.
- Apoyar la elaboración de los informes y suministrar la información financiera que le sea requerida, tales como acta de liquidación, informe final o periódico, entre otros.
- Apoyar los informes de carácter financiero, consultas o respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y demás que se susciten respecto a la ejecución de los contratos, los cuales deben ser enviados al profesional de apoyo jurídico administrativo para su consolidación y gestión.
- Apoyar la proyección de la constitución de cuentas por pagar y/o reservas presupuestales de la ejecución para la firma del supervisor del contrato de aporte.
- Apoyar las actividades de gestión documental, en los términos legales vigentes sobre la materia, con los archivos, físicos y magnéticos, que genere y/o deba tramitar con ocasión del cumplimiento de las obligaciones contratadas. Adicionalmente, debe organizar los registros documentales de la ejecución financiera del contrato de aporte.
- Cumplir siempre en el ejercicio de sus obligaciones con las normas, procedimientos, guías, instrumentos, formatos, términos, plazos, etc., definidos por las instancias competentes del orden nacional o del ICBF para apoyar la realización de la supervisión contractual que se le ha asignado.
- Acompañar la socialización y análisis de los resultados de las visitas realizadas a las entidades contratistas, al supervisor del contrato de aporte, en el marco del cumplimiento de las obligaciones contractuales, a su vez socializar cualquier novedad que como resultado de la verificación mensual del informe de seguimiento financiero o en relación de las quejas, reclamos y demás, se susciten durante la ejecución contractual.
- Cumplir siempre en el ejercicio de sus obligaciones aplicando las normas, procedimientos, guías, instrumentos, formatos, términos, plazos, etc., definidos por las instancias competentes del ICBF para realizar la supervisión contractual que se le ha asignado.
- Conformar grupos de estudio para la revisión y análisis de las Propuestas de Implementación y Cualificación PIYC y Propuesta de Atención Institucional PAI de las entidades contratistas antes de iniciar las visitas de supervisión.
- Cumplir con todas las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor del contrato y que guarden relación con este objeto contractual

Actividades de apoyo para el control jurídico y administrativo:

- Apoyar al supervisor de contratos de aporte, en la ejecución de las actividades jurídico - administrativas relacionadas con la supervisión de estos contratos.
- Apoyar la revisión de los aspectos jurídico - administrativos de los documentos que hacen parte integral de los contratos de aporte, cuya supervisión debe apoyar, incluyendo los lineamientos técnicos, manuales operativos, personerías jurídicas, licencias de funcionamiento, conceptos sanitarios, otros permisos o autorizaciones, etc., necesarios para operar los servicios contratados.
- Apoyar la proyección y elaboración, para la firma del supervisor del contrato de aporte, de las actas de inicio, suspensión, reiniciación, etc., del mismo, cuando haya lugar.
- Apoyar elaboración, de los requerimientos a que haya lugar para la firma del supervisor del contrato de aporte y hacer seguimiento a la apertura y cierre de estos.
- Apoyar la revisión de los temas jurídico - administrativos de los informes mensuales y finales de ejecución de los contratos de aporte presentados por las entidades contratistas y proyectar oportunamente los correspondientes requerimientos a la entidad contratista.
- Apoyar al supervisor del contrato en el cargue de la información generada durante la ejecución de este, en la plataforma SECOP II.
- Apoyar la organización de los registros documentales técnicos y jurídicos de la ejecución del contrato de aporte, consolidarlos con los financieros y proyectar el oficio para que el supervisor los remita al Grupo Jurídico.
- Acompañar al supervisor del contrato de aporte en la socialización con entidades contratistas las condiciones de la supervisión, los planes de supervisión, el cronograma anual de reuniones, los cronogramas de entrega de informes de ejecución contractual los formatos y otros instrumentos que se van a utilizar para la supervisión contractual.
- Apoyar al supervisor de contratos de aporte y documentar oportunamente sobre los resultados de las auditorías de calidad, acciones de inspección, vigilancia y control, verificación de requisitos para la renovación de la licencia de funcionamiento, procesos administrativos sancionatorios y otras acciones de inspección, vigilancia y control realizadas al contratista por parte del ICBF o por cualquier autoridad competente.
- Apoyar la revisión de la vigencia de la licencia de funcionamiento, permisos o autorizaciones, así como de las garantías aportadas por las entidades contratistas, en los casos de prórrogas y/o adiciones contractuales, cesión del contrato de aporte, etc., emitiendo el respectivo concepto o cuando encuentre inconsistencias, proyectar para la firma del supervisor, la solicitud a la instancia competente para que se subsanen.
- Apoyar la consolidación y proyección de las respuestas a las peticiones, reclamos, etc., que se presenten relacionadas con la ejecución del contrato de aporte, para la firma del supervisor o de la instancia competente.
- Apoyar el seguimiento a las acciones correctivas definidas a partir de los resultados de las vistas de supervisión, de los requerimientos realizados y de las auditorias de calidad y las acciones de inspección, vigilancia y control realizadas por el ICBF.
- Apoyar la proyección del concepto de idoneidad para contratación futura de las entidades contratistas, para la firma del Director Regional.
- Apoyar la consolidación de la información del acta de liquidación del contrato de aporte, aplicando las normas, procedimientos, guías, instrumentos, formatos, lineamientos técnicos, etc., establecidos por las instancias competentes del ICBF, así como en los términos y plazos definidos por las mismas.
- Apoyar al supervisor de contrato en la presentación de las denuncias ante las autoridades competentes, sobre los hechos irregulares que conozca en ejecución del contrato.
- Cumplir siempre en el ejercicio de sus obligaciones con las normas, procedimientos, guías, instrumentos, formatos, términos, plazos, etc., definidos por las instancias competentes del ICBF para realizar la supervisión contractual que se le ha asignado.
- Cumplir con todas las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor del contrato y que guarden relación con este objeto contractual

a. Distribución de profesionales para visitas:

Para la planeación de las visitas en las cuales se aplicarán los instrumentos de supervisión, la distribución de los profesionales se realizará conforme se establece a continuación:

Cuadro 3. Talento humano de apoyo a la supervisión por Modalidades de Restablecimiento de Derechos

Modalidades y servicio Restablecimiento de Derechos	Profesionales requeridos	Perfil
▪ Apoyo psicológico especializado ▪ Intervención de apoyo psicosocial	2	▪ Un profesional psicosocial[14]. ▪ Un profesional de apoyo financiero.
▪ Hogar sustituto ▪ Hogar sustituto tutor	2	▪ Un profesional psicosocial[15]. ▪ Un profesional en nutrición.
▪ Centro de emergencia ▪ Internado ▪ Casa hogar ▪ Casa de protección ▪ Casa universitaria ▪ Externado jornada completa ▪ Externado media jornada	4	▪ Un profesional psicosocial. ▪ Un profesional en nutrición. ▪ Un profesional en pedagogía o licenciado en educación. ▪ Un profesional de apoyo financiero.
Entidad contratista – Hogares Sustitutos y Hogares tutores	4	▪ Un profesional psicosocial ▪ Un profesional en pedagogía o licenciado en educación. ▪ Un profesional de apoyo financiero. ▪ Un profesional en Nutrición

Fuente: Dirección de Protección ICBF

Cuadro 4. Talento humano de apoyo a la supervisión - Medidas, sanciones y medidas complementarias SRPA

Medidas y sanciones del proceso judicial - SRPA Medidas complementarias de Restablecimiento en administración de justicia RAJ	Profesionales requeridos	Perfil
▪ Intervención de apoyo RAJ ▪ Apoyo Post institucional ▪ Libertad vigilada/asistida ▪ Prestación de servicios a la comunidad ▪ Internación en medio semicerrado	2	▪ Un profesional psicosocial o un profesional en pedagogía o licenciado en educación. ▪ Un profesional de apoyo financiero.
▪ Centro de emergencia RAJ. ▪ Internado RAJ ▪ Centro transitorio ▪ Centro de internamiento preventivo, CIP ▪ Centros de atención especializada, CAE ▪ Externado jornada completa RAJ ▪ Externado media jornada. RAJ	4	▪ Un profesional psicosocial. ▪ Un profesional en nutrición. ▪ Un profesional en pedagogía o licenciado en educación. ▪ Un profesional de apoyo financiero.

Fuente: Dirección de Protección ICBF

[14] Cuando el número de cupos atendidos en la modalidad Intervención de apoyo psicosocial sea mayor o igual a 50, la visita pueden realizarla dos profesionales psicosociales (psicólogo, trabajador social o profesional en desarrollo familiar).

[15] Cuando por el número de cupos atendidos en los hogares sustitutos se estime necesario incluir a otro profesional psicosocial (psicólogo, trabajador social o profesional en desarrollo familiar), el nivel regional puede definirlo.

3.5 Alistamiento para iniciar verificación de obligaciones contractuales.

El alistamiento comprende los elementos siguientes:

- Actualización de directorios de entidades contratistas por parte de los equipos de apoyo a la supervisión. Esta actualización se realizará en el formato F2.G27.P "Directorio nacional de entidades contratistas" en su versión actualizada y se reportará a la Dirección de Protección en el tiempo oportuno según solicitud y será actualizado permanentemente. Para identificar la cantidad y ubicación de las unidades de servicio, los equipos de apoyo a la supervisión revisarán lo correspondiente con el referente regional de la modalidad hogar sustituto.

- Identificación de necesidades de recursos según desplazamientos que requiera realizar el equipo de apoyo a la supervisión para las visitas a entidades contratistas y unidades de servicio.

- Revisión y estudio de la información requerida y actualizada[16] para el desarrollo de las visitas de supervisión. Se debe incluir el estudio de las propuestas de Implementación y Cualificación PIYC y Proyectos de Atención Institucional PAI de las entidades contratistas; cuando los equipos de apoyo al supervisor o supervisores de contrato así lo consideren, a estos grupos de estudio pueden convocarse a las entidades contratistas.

- Plan de supervisión: Se debe diligenciar al inicio de cada contrato en el formato plan de supervisión vigente, establecido por el ICBF. El formato debe contener la programación de actividades a cargo de los supervisores con el apoyo de sus equipos en el marco de la verificación de la adecuada ejecución contractual. Cada supervisor debe registrar en un solo formato la información de los contratos asignados.

- Asignación de roles para la visita: Se debe definir el profesional que liderará cada momento y cómo se distribuirán los componentes para la revisión. Quién realizará las entrevistas y encuestas a usuarios de las modalidades. Se debe tener en cuenta que el profesional que realiza la verificación de obligaciones relacionadas con el componente de alimentación y nutrición debe cumplir, para el ingreso al servicio de alimentos, con los requisitos higiénicos establecidos en la normatividad vigente sobre la materia.

Para la programación de visitas, los equipos de apoyo a la supervisión tendrán en cuenta los elementos siguientes:

[16] Los documentos orientadores del ejercicio de supervisión de contratos deben consultarse en sus versiones vigentes publicadas en la página WEB del ICBF - Modelo de Operación por Procesos. https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos

PÚBLICA

- La visita se realiza por modalidad, sede y población atendida, salvo en los casos siguientes:
  - Cuando la persona jurídica atienda una misma modalidad con la misma población en varias edificaciones de un mismo inmueble, y se desarrolle en cada edificación todos los componentes del proceso de atención: Se realizará visita por edificación, generando un registro independiente por cada una de ellas, no obstante, los resultados de las visitas al supervisor se presentarán de forma consolidada.
  - Cuando la persona jurídica atienda una misma modalidad con la misma población en varios inmuebles y los servicios que se presten en cada uno sean complementarios del proceso de atención: Se realizará una visita a cada inmueble y se generará un solo registro que contenga la verificación de las obligaciones realizadas en cada inmueble.
- Para establecer la duración de la visita, se debe verificar si la modalidad a visitar se brinda en una o más sedes, información que se revisa en la licencia de funcionamiento y contrato.
- Cuando la persona jurídica desarrolle todos los componentes en una misma sede, excepto el componente financiero: Realice una visita a la sede donde se presta el servicio de atención a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes y una visita a la sede donde se desarrolla el componente financiero; genere un registro parcial para cada sede y luego haga uno consolidado el cual socializará al supervisor y remitirá a la Dirección de Protección.
- Se estima que se realicen dos visitas por cuatrimestre, una para verificación de obligaciones en la sede donde se presta el servicio y aplicación de encuestas sobre la percepción de la calidad de la prestación del servicio a niños, niñas y adolescentes a cargo del equipo de apoyo a la supervisión y otra visita para hacer entrevista a los niños, niñas y adolescentes que se encuentren ubicados en cada modalidad, a cargo del equipo de asistencia técnica a partir de los resultados de la supervisión. El número total de visitas dependerá del tiempo de duración del contrato.
- La primera visita de supervisión a las entidades contratistas y unidades de servicio se puede realizar a partir del perfeccionamiento del contrato de aportes. Tenga en cuenta los tiempos definidos en los instrumentos para la selección de las muestras y la verificación del cumplimiento de obligaciones.
- Las visitas para la aplicación de instrumentos de supervisión se realizarán sin previo aviso, con excepción de las correspondientes a los hogares sustitutos ubicados fuera del perímetro urbano; a los cuales, se informará a la familia sustituta, la semana en la cual se hará la respectiva visita.
- Es indispensable conocer la jornada en la que asisten los niños, niñas, adolescentes y jóvenes a la institución educativa, de tal forma que en la programación de la visita se tenga en cuenta esta información para garantizar que efectivamente estén presentes durante su realización.
- Se recomienda realizar primero las visitas a las unidades de servicio y luego a la entidad que las administra.
- Se realizarán visitas al 100% de las entidades contratistas con la periodicidad establecida por la Dirección de Protección y a un número de hogares sustitutos, que establecerá la Dirección de Protección para cada regional y corte.
- La Dirección de Protección establecerá parámetros diferentes para el cumplimiento de meta y realización de visitas de supervisión según las características de cada regional e informará lo pertinente de manera oportuna.
- Cuando una entidad es contratada por dos Regionales del ICBF y el servicio se presta en la misma sede, debe hacerse visita de supervisión por cada regional, seleccionando muestras teniendo en cuenta el listado de niños, niñas, adolescentes y jóvenes y talento humano que corresponda a la atención de cada contrato.
- La conformación familiar se debe ver reflejada en la base de perfiles de hogar sustituto, por tanto, para corroborar el formato de actualización de la conformación familiar, en el seguimiento que se realiza a los hogares sustitutos, se utilizará la base de perfiles, asegurándose que, ambos coincidan en los datos reportados.
- Si durante la visita se presentan situaciones que afecten la prestación del servicio se debe informar de inmediato al supervisor del contrato.

PÚBLICA

El tiempo definido para la realización de las visitas[17] de supervisión está calculado para que los profesionales que hacen las visitas puedan realizar el seguimiento al cumplimiento de todos los componentes y registrar los resultados en el formato definido para ello:

- 4 horas para visita a unidades de servicio, modalidades y servicios en las cuales la atención es de 4 horas diarias o por sesiones.
- 8 horas para visita a entidades contratistas cuya atención corresponde a 24 horas diarias o a 8 horas diarias.
- Si el supervisor y su equipo de apoyo así lo definen y si no se afecta el cumplimiento de la meta, el tiempo de las visitas puede ampliarse, de tal manera que es posible que una visita se haga en más de un día.
- Cuando por circunstancias especiales como distancia de la sede de atención, número de cupos, cantidad de talento humano etc., se requiera más de un día para realizar la visita, el supervisor de contrato deberá aprobarla e informar a la Coordinación del grupo de asistencia técnica para que se realice el trámite administrativo necesario para el desplazamiento.

- Las visitas para aplicar los instrumentos deben realizarse dentro del tiempo de funcionamiento del servicio, es decir, si el funcionamiento es de 4 horas, la visita deberá efectuarse entre las 8:00 a.m. y las 12:00 p.m. o 1 y 5 p.m. y si es tiempo completo, entre 8:00 a.m. y 6:00 p.m. Para las modalidades que funcionan las 24 horas, la visita podrá efectuarse en jornada diurna los días hábiles. En los casos que se requiera, la Dirección de Protección, Dirección Regional o supervisión podrán considerar tiempos diferentes para realizar visitas a la sedes y unidades donde se presta el servicio.

- El tiempo mínimo que debe transcurrir entre visitas para aplicar instrumentos es de (1) un mes. Las excepciones a esta regla las definirá la Dirección de Protección, teniendo en cuenta las situaciones especiales que se puedan presentar.

4. VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

4.1 Revisión del cumplimiento del objeto y obligaciones contractuales.

La verificación de cumplimiento de objeto y obligaciones contractuales y el seguimiento a cumplimiento de compromisos de hogar sustituto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

4.1.1 Verificación en sitio

Para la verificación en sitio del cumplimiento de obligaciones contractuales, los supervisores y equipos de apoyo revisarán las herramientas siguientes:

a. Instrumentos de supervisión construidos por el área misional de Protección[18]:

En consonancia con lo establecido en la Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF, la Dirección de Protección

[17] Cuando por razones debidamente justificadas se requiera un mayor tiempo del indicado para realizar la visita, deberá solicitarse autorización al supervisor del contrato.

[18] "*Aplicar los instrumentos y procedimientos establecidos para llevar a cabo la labor de supervisión y/o interventoría integralmente, y para efectuar el seguimiento de cada una de las obligaciones del contratista/conveniente: (…) Dentro de los instrumentos que se pueden emplear están los siguientes: Matrices de verificación, formatos de reporte, listas de chequeo, actas de visita, informes de revisión documental, registros fotográficos* ***y demás instrumentos, de obligatoria aplicación, establecidos en las áreas misionales acorde con las necesidades y especificidades del servicio contratado (…)".*** Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF - G6.ABS Versión 3

PÚBLICA

elaboró instrumentos para que los supervisores y sus equipos de apoyo a la supervisión, tengan una herramienta clara y coherente entre los Lineamientos Técnicos y Manuales Operativos de Protección vigentes y las minutas contractuales, de tal forma que permita el seguimiento al cumplimiento de obligaciones, en visitas a las sedes de las entidades contratistas y el seguimiento a cumplimiento de compromisos de hogares sustitutos.

Dichos instrumentos se encuentran publicados en la página WEB del ICBF, Modelo de Operación por Procesos, proceso misional Protección.
www.icbf.gov.co/misionales/proteccion

Los formatos de supervisión para aplicar en visita se relacionan como **ANEXOS** de la presente Guía y se referencian a continuación:

- Anexo 10. Verificación en visita Centro de emergencia SRD.
- Anexo 11. Verificación en visita Intervención de apoyo psicosocial SRD.
- Anexo 12. Verificación en visita Externado media jornada y Externado jornada completa SRD.
- Anexo 13. Verificación en visita Internado - Casa hogar SRD.
- Anexo 14. Verificación en visita Casa universitaria SRD.
- Anexo 15. Verificación en visita Casa de protección SRD.
- Anexo 16. Verificación en visita Hogar sustituto y Hogar sustituto tutor entidad SRD.
- Anexo 17. Verificación en visita Hogar sustituto y Hogar sustituto tutor unidad SRD.
- Anexo 18. Verificación en visita Apoyo psicológico especializado SRD.
- Anexo 26. Verificación en visita sanciones Privativas de la libertad SRPA.
- Anexo 27. Verificación en visita sanciones No Privativas de la libertad SRPA.
- Anexo 28. Verificación en visita Medidas complementarias Restablecimiento en Administración de Justicia SRPA
- Anexo 29. Verificación en visita Centro transitorio SRPA
- Anexo 30. Verificación en visita Centro de emergencia SRPA
- Anexo 31. Verificación en visita Internado RAJ SRPA

Nota: Los instrumentos se constituyen en una herramienta para la supervisión y seguimiento a cumplimiento de compromisos, no es necesaria su socialización con entidades contratistas y unidades de servicio, considerando que, para estos, la fuente primaria para la organización del proceso de atención corresponde a los lineamientos técnicos. No obstante, lo anterior, puede indicarse la ruta para su consulta y resolver las inquietudes que las entidades contratistas presenten al respecto.

PÚBLICA

b. Indicaciones para la realización de visitas a entidades contratistas y unidades de servicio:

La visita de supervisión la realiza el supervisor de contrato[19] y su equipo de apoyo completo (según cuadros 3 y 4) en la sede de la entidad contratista o la unidad de servicio, mediante la aplicación del instrumento de supervisión y otras estrategias, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales exigidas para la prestación del servicio de Protección.

Durante las visitas de supervisión, tanto el supervisor de contrato como los equipos de apoyo deben brindar un trato respetuoso, establecer comunicación asertiva, estrategias de comunicación aumentativa y alternativa tanto con la población objeto de atención como con el talento humano del operador de la modalidad de servicio, velando por el mantenimiento de una relación cordial y en el marco del respeto mutuo.

Para el desarrollo de las visitas de supervisión, se deben tener en cuenta las fases siguientes:

Fase 1: Ambientación para iniciar la visita de supervisión.

En esta fase se desarrollan las actividades siguientes:

- Revisión y análisis de las Propuestas de Implementación y Cualificación PIYC y Propuesta de Atención Institucional PAI de las entidades contratistas.
- Ingreso del equipo de apoyo al supervisor de contratos completo (según cuadros 3 y 4 de la presente guía) a la sede de la entidad contratista o unidad de servicio.
- Acomodación en un espacio en el cual se pueda llevar a cabo la revisión documental.
- Presentación del supervisor y su equipo de apoyo a las personas de la entidad contratista o unidad de servicio que reciben la visita.
- Socialización del objetivo de la visita a las personas o persona de la entidad contratista o unidad contratista que recibe la visita.
- Generación de acuerdos para el desarrollo de la visita:

  - ✓ Personas de la entidad o unidad que acompañarán a cada integrante del equipo de supervisión.
  - ✓ Tiempos para el desarrollo de las actividades (inicio, desarrollo y fin).
  - ✓ Si el supervisor y el equipo de apoyo, así lo deciden, es posible establecer un tiempo máximo para la recepción de documentos que no se encuentren archivados

[19] Los supervisores de los contratos de aporte de protección deben realizar visitas, ya sean con el equipo de apoyo a la supervisión o visitas independientes de las programadas y/o realizadas por los equipos según la necesidad que se evidencie.

PÚBLICA

en los anexos de historias de atención y demás carpetas solicitadas para realizar la revisión de documentos.

En esta fase es importante:

- Establecer una **comunicación amable** con el responsable o responsables de la entidad contratista o unidad de servicio que recibe la visita y un ambiente de respeto para el desarrollo de esta.
- Compartir **información clara y precisa**; se debe generar confianza y convicción para lograr la credibilidad y la colaboración de todo el personal de la entidad y/o unidad de servicio.
- Respetar la dignidad de las personas, ofreciendo un **trato amable**, ecuánime, **reconociendo el saber y la importancia del otro** en la atención a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Fase 2: Aplicación del instrumento de supervisión.

En esta fase se desarrollan las actividades siguientes:

- Aplicación del instrumento, teniendo en cuenta que se puede revisar de manera simultánea varias obligaciones, sin ser imperativo seguir el orden consecutivo de las mismas.
- Registro y captura de información de acuerdo con las indicaciones que se presentarán en el apartado de gestión de la información del presente documento.

En esta fase es importante:

- Aplicar el instrumento en su totalidad, para ello es indispensable que el equipo esté completo al momento de la visita, según lo establecido en los cuadros 3 y 4.
- Interactuar con los niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos.
- Interactuar con el talento humano de la entidad contratista y/o con la madre sustituta.
- Solicitar lo que corresponda, teniendo en cuenta los requisitos aplicables a la modalidad supervisada, según lo dispuesto en lineamientos.
- Escuchar y hacer partícipe a las personas que atienden la visita en la presentación de documentos y demás soportes que evidencien el cumplimiento de obligaciones.
- Reportar de manera inmediata a la autoridad administrativa que corresponda, cualquier situación de riesgo presentada durante el proceso de atención de los niños, niñas adolescentes, personas mayores de 18 años con discapacidad y jóvenes del SRPA, que se identifica durante la visita y que amenazan o vulneran sus derechos y afectan su atención integral.

PÚBLICA

Nota: En caso de desacuerdos, lo observado en la visita debe contrastarse con lo establecido en los lineamientos y manuales operativos, de tal forma que se dé prioridad a estos como forma de resolver las discrepancias.

Fase 3: Consolidación de información, socialización de resultados y cierre de la visita.

En esta fase se desarrollan las actividades siguientes:

- Consolidación de la información obtenida por cada obligación revisada[20]. Esta consolidación la deben realizar todos los profesionales del equipo de supervisión que realizan la visita, de acuerdo con lo establecido en los cuadros 3 y 4; la información que se registre debe ser completa ya que es el insumo para que el supervisor certifique el cumplimiento de obligaciones del contrato o genere requerimiento por algún presunto incumplimiento.
- Socialización de resultados y de las observaciones realizadas para cada variable del instrumento de supervisión a las personas de la entidad contratista o unidad de servicio que atienden la visita.
- Solicitud a los profesionales de la entidad contratista o unidad de servicio que expresen y consignen los comentarios que consideren pertinentes sobre la visita realizada, en el espacio establecido para ello en los formatos de registro de observaciones.
- Entrega del registro de visita a la entidad contratista o unidad de servicio debidamente firmada tanto por el equipo de ICBF como de la entidad y cierre. Es importante que el registro de observaciones y/o acta de visita se entregue el mismo día de su realización. Para el caso de unidades de servicio, si no es posible entregar el registro impreso el día de la visita, se debe enviar por correo electrónico o por cualquier aplicación de mensajería telefónica a la madre sustituta durante el cierre.

En esta fase es importante:

- Reconocer a la entidad contratista o unidad de servicio, los aspectos positivos observados en la organización de la dinámica institucional y en el desarrollo del proceso de atención.
- Enfocar los resultados de la visita a oportunidades para la mejora en la prestación del servicio.
- Gestionar las inquietudes de la entidad contratista u hogar sustituto y/o escribirlas para posteriormente remitirlas a las áreas del ICBF que correspondan para su respuesta. Asegurándose de que las respuestas sean enviadas a la entidad contratista. Los equipos de apoyo a la supervisión no realizan asistencia técnica.

[20] "Los supervisores deben hacer acopio de datos y utilizar buenos métodos para analizarlos con el fin de tomar decisiones basadas en hechos, no en opiniones". Supervisión. Bounds, Gregory. 1999

PÚBLICA

- Las necesidades de asistencia técnica serán atendidas por el equipo correspondiente en escenarios diferentes, debidamente programados para atender en específico las necesidades identificadas como resultado de la visita.
- Si se evidencia que hubo errores en el diligenciamiento del instrumento, se debe realizar la corrección y remitir el nuevo instrumento con acta aclaratoria a la entidad contratista.
- Si los responsables de la modalidad se niegan a firmar el acta de visita, esto debe ser registrado en el acta e informar al supervisor de contrato. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de supervisión a las que haya lugar a partir de los resultados de la verificación.

c. Estrategias para la verificación del cumplimiento de obligaciones y seguimiento a cumplimiento de compromisos en sitio:

Los instrumentos de supervisión contienen diferentes estrategias para que los supervisores y sus equipos de apoyo, revisen el cumplimiento contractual y el cumplimiento de compromisos de madre o padre sustituto y recolecten información que les permita generar observaciones frente a presuntos incumplimientos o cumplimientos por parte de la entidad contratista o unidad de servicio que se visite.

En cada obligación de los instrumentos de supervisión para verificación en sitio, se especificará en la instrucción, la o las estrategias que deben emplearse, entre estas:

Diálogos con los usuarios y talento humano de los servicios / madre o padre sustituto: Algunas obligaciones se evalúan a partir de diálogos con los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y al talento humano, los cuales contemplan preguntas relacionadas con la implementación y desarrollo de los lineamientos. Es importante que previo a la visita se haya identificado en el instrumento de supervisión, las obligaciones a evaluar a partir de diálogos y se haya hecho la designación del responsable o responsables de realizarlos.[21]
Revisión y análisis de documentos Algunas obligaciones se evalúan a partir de la revisión de documentos[22], siendo necesario la identificación y análisis de soportes que son la fuente para la implementación de los lineamientos y la evidencia tangible de las acciones desarrolladas en el marco del cumplimiento contractual. El documento en sí mismo no es el objetivo de la evaluación, es un medio que se utiliza para establecer el cumplimiento contractual. En el caso del desarrollo del proceso de atención de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, los soportes a revisar corresponderán a los documentos del anexo de historias de atención. En este caso, debe hacerse una comparación y contraste, de la información (valoraciones, informes del proceso de atención, evaluaciones integradoras, herramientas de monitoreo, atención y seguimiento por áreas, entre otros) para calificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales según corresponda.

[21] Los diálogos con niños, niñas, adolescentes o jóvenes de la modalidad, en lo posible, deben ser realizados por el profesional en psicología o trabajo social del equipo de apoyo a la supervisión. Los diálogos con e**l talento humano** de la modalidad pueden ser realizados por cualquier profesional del equipo de apoyo.

[22] Según la Real Academia Española, un documento es un escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

PÚBLICA

Para el caso del desarrollo de las actividades relacionadas con el talento humano, los soportes a revisar se encontrarán en las carpetas respectivas; no obstante, es importante reconocer la gestión documental en cuanto a la organización y presentación de evidencias por parte de la entidad contratista. Es posible que se encuentren otras carpetas o soportes como archivos audiovisuales, archivos digitales, entre otros y su validación para el cumplimiento contractual dependerá de los criterios que se establezcan en lineamientos y lo contemplado en la Propuesta de Implementación y Cualificación PIYC del operador para la modalidad visitada.

Para la adecuada verificación en sitio es importante que cada perfil revise lo relacionado con su competencia profesional, manteniendo permanente comunicación y retroalimentación con los demás profesionales para tener una visión integral de los soportes revisados. Es así como todos los profesionales participantes de la visita revisarán la totalidad de los anexos de historias de atención seleccionados en la muestra.

Observación:

Se emplea para reconocer las características de la situación analizada e indagar sobre ella, estableciendo los elementos relevantes, positivos y negativos que influyen sobre el desarrollo de las actividades del servicio. La observación debe ser organizada y estar dirigida a las obligaciones y variables que se especifican en el instrumento de supervisión.

El soporte que deja el profesional de apoyo a la supervisión será el registro fotográfico de lo observado, o el registro escrito en el formato de captura en el cual se especifiquen las características observadas.

d. Aplicación de encuestas:

La Dirección de Protección diseñó cinco encuestas de percepción de la calidad de la prestación del servicio para los usuarios de las modalidades de protección, las cuales debe realizar el equipo de apoyo a la supervisión durante la visita de verificación de cumplimiento de obligaciones.

Las encuestas de percepción de la calidad de la prestación del servicio son las siguientes:

- Anexo 32 Encuesta 3 a 5 años SRD.
- Anexo 33 Encuesta 6 a 11 años SRD.
- Anexo 34 Encuesta adolescentes SRD.
- Anexo 35 Encuesta adolescentes y jóvenes SRPA.
- Anexo 36 Encuesta adolescentes Centro transitorio SRPA.

Los resultados de las encuestas de percepción de la calidad de la prestación del servicio permitirán.

- Conocer la percepción de los niños, niñas adolescentes y jóvenes frente a la calidad de la atención que reciben.
- Brindar insumos para la planeación de la asistencia técnica a nivel Zonal, Regional y Nacional.
- Fortalecer el proceso de evaluación institucional y la calidad de la atención prestada por las entidades contratistas.
- Brindar insumos para la toma de decisiones frente a los procesos de atención y la prestación del servicio.

Para la aplicación de encuestas de percepción de la calidad de la prestación del servicio, tenga en cuenta:

- Pueden aplicarse utilizando formato en físico o en línea.
- Pueden aplicarse de forma individual o grupal.

PÚBLICA

- Debe ser aplicada por el profesional en psicología, trabajo social, pedagogía (licenciado en educación) o terapeuta ocupacional del equipo de apoyo a la supervisión, la designación del profesional o los profesionales que aplicarán el instrumento debe realizarse de manera previa a la visita.
- Se aplicará a una muestra de niños, niñas, adolescentes o jóvenes, de acuerdo con la tabla de selección de la muestra definida en los anexos de visitas.
- En la modalidad de hogar sustituto se aplicará a la totalidad de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos en el hogar, que por su nivel de desarrollo o condición particular puedan responder la encuesta.
- Explique al coordinador o persona responsable de la modalidad el procedimiento y la intencionalidad de la aplicación del instrumento y solicite un espacio en el que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes estén solos (as) para que puedan responder con total confianza, no obstante, procure que esté a la vista de las personas responsables de la entidad u hogar sustituto.
- Si el cuestionario va a realizarse por medio de aplicativo digital, solicite al coordinador de la modalidad o persona responsable, que le permita utilizar uno o más equipos de cómputo con acceso a internet, copie la dirección electrónica en el navegador y verifique que tenga acceso al cuestionario.
- Genere un ambiente de confianza y empatía con los niños, niñas, adolescentes y jóvenes y explique en qué consiste la actividad de aplicación del cuestionario. Aclare que la información que va a registrar es confidencial, que no existen respuestas correctas o incorrectas y que es importante que las respuestas sean honestas.
- Brinde acompañamiento permanente a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes durante el diligenciamiento de la encuesta y muestre total disposición en caso de que requieran mayor claridad frente a las preguntas o deseen información adicional, de ser así, facilite la información necesaria; puede utilizar ejemplos, cuidando de no inducir la respuesta.
- Utilice una metodología lúdica que facilite la participación de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, que vaya más allá de la simple lectura de las preguntas, para ello, tenga en cuenta las características de la población.
- Para la aplicación de encuestas de satisfacción a la población con discapacidad, permita la participación de niñas, niños o adolescentes que de acuerdo con los apoyos que requieran de forma intermitente o limitada y que pese a su restricción en la participación logren expresar su opinión con apoyos o ajustes razonables al instrumento.
- Tenga en cuenta que, si el 100% de la población con discapacidad atendida presenta mayor intensidad en cuanto a la necesidad de apoyos y pese a la realización de ajustes razonables e implementación comunicación aumentativa y alternativa no es posible identificar las respuestas a las preguntas, no será posible aplicar la encuesta de satisfacción.
- Si durante la observación identifica situaciones o factores de riesgo, regístrela en el campo de observaciones y comuníquelas de manera inmediata a la autoridad administrativa según corresponda.
- Al terminar el cuestionario agradezca a los beneficiarios, por el tiempo que le brindaron para realizarlo.

Es importante que desde una perspectiva de enfoque diferencial se tenga en cuenta las necesidades particulares de la población, la perspectiva de **acción sin daño**[23] y unas **condiciones éticas** básicas para la indagación desde la dignidad humana. No **revictimice** al niño, niña, adolescente o joven preguntando sobre aspectos de su medida de ubicación en el servicio.

e. Entrega de resultados

Al finalizar el ejercicio de verificación de cumplimiento de obligaciones en la sede de atención con aplicación de instrumento, se deberá entregar copia del registro de

[23] El Modelo de Enfoque Diferencial del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF. MD1.DE. Versión 1. cita en las definiciones de este concepto como un "*Enfoque ético que indaga por los valores y principios orientadores de la acción y se pregunta por las consecuencias y los efectos de las mismas. Propone una reflexión sobre los procesos de planificación, ejecución, evaluación de programas, proyectos humanitarios y de desarrollo para, por un lado, neutralizar o disminuir los impactos negativos de las acciones y los factores que agudizan los conflictos (divisores) y, por otro lado, fortalecer los impactos positivos y los factores que promuevan salidas no violentas a los conflictos (conectores)*".

PÚBLICA

observaciones firmado por los profesionales que recibieron la visita y por los profesionales que la realizaron.

Al diligenciar todos los campos del registro, se podrá visualizar en el extremo superior derecho de este, el porcentaje de cumplimiento de obligaciones, de acuerdo con los siguientes rangos y colores.

Rango	Color
100%	
90% - 99%	
80% - 89%	
70% - 79%	
< 70%	

El porcentaje que indica el cumplimiento de las obligaciones que aplican a la modalidad o servicio de restablecimiento de derechos y a las medidas y sanciones del proceso judicial, así como para las medidas complementarias de restablecimiento de derechos en administración de justicia, por medio de aplicación de instrumento y/o de entrevistas es: **100%.** Cualquier porcentaje inferior a 100%, significa un presunto incumplimiento de una o más obligaciones.

Estos resultados deben ser socializados con los profesionales del operador, con el fin de tenerlos en cuenta en su proceso de evaluación institucional y se generen las acciones preventivas, correctivas y de mejora pertinentes de manera oportuna. Igualmente, los resultados deben ser socializados a los supervisores de contrato y autoridad administrativa durante el mes de realización del seguimiento.

Cuando el incumplimiento de las obligaciones y la información aportada por los usuarios durante la aplicación de encuestas y entrevistas se relacione con situaciones que puedan afectar el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos
PARD-, representen riesgos para la integridad de los usuarios o se generen alertas frente a la garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes, los resultados deben ser comunicados de manera inmediata a las autoridades administrativas.

Los resultados de estos ejercicios deben compartirse entre los equipos de apoyo a la supervisión y los equipos de asistencia técnica de apoyo a la supervisión, regional y zonal. Estos serán insumos para generar acciones desde la supervisión y para la elaboración del plan de asistencia técnica, con el fin de que se desarrollen acciones articuladas que permitan la mejora continua del servicio.

Cuando el porcentaje de cumplimiento de las obligaciones verificadas sea inferior al 100%, el supervisor del contrato deberá formular un requerimiento por el presunto incumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación, Guía

general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF y lo definido en el numeral 4.2 y la gráfica 1 de la presente guía.

4.1.2 Verificación documental

El ejercicio mensual de supervisión se realizará a partir de la verificación del reporte de información en los documentos que debe entregar la entidad contratista, dando cumplimiento a la **cláusula – FORMA DE PAGO**, contenida en las minutas contractuales de los servicios de Protección.

Con el fin de facilitar el seguimiento al cumplimiento contractual[24] a través de verificación documental, la Dirección de Protección elaboró los instrumentos que se relacionan como **ANEXOS** de la presente Guía y arrojan un porcentaje de cumplimiento, estos se referencian a continuación:

- Anexo 1. Verificación documental Centro de emergencia SRD.
- Anexo 2. Verificación documental Intervención de apoyo psicosocial SRD.
- Anexo 3. Verificación documental Externado media jornada SRD.
- Anexo 37. Verificación documental Externado jornada completa SRD.
- Anexo 4. Verificación documental Internado/Casa hogar SRD.
- Anexo 5. Verificación documental Casa universitaria SRD.
- Anexo 6. Verificación documental Casa de protección SRD.
- Anexo 7. Verificación documental Hogar sustituto entidad SRD.
- Anexo 8. Verificación documental Hogar sustituto tutor entidad SRD.
- Anexo 9. Verificación documental Apoyo psicológico especializado SRD.
- Anexo 21. Verificación documental Sanciones privativas de la libertad SRPA.
- Anexo 22. Verificación documental Sanciones No Privativas de la libertad SRPA.
- Anexo 23. Verificación documental Medidas Complementarias Restablecimiento en Administración de Justicia SRPA.
- Anexo 24. Verificación documental Centro transitorio SRPA.
- Anexo 25. Verificación documental Centro de emergencia SRPA.

[24] De acuerdo con lo establecido en la Guía para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF y en la Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado – Colombia Compra Eficiente, "*Los supervisores e interventores tienen la función general de ejercer el control y vigilancia sobre la ejecución de los contratos/convenios, dirigida a verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los mismos y como consecuencia de ello están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución, impartir instrucciones al contratista/conveniente y hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contratado*."

Para la verificación del cumplimiento de las obligaciones, la entidad contratista debe presentar el **informe mensual sobre la prestación del servicio**[25] y los soportes solicitados. Para ello, tenga en cuenta:

Si el porcentaje de cumplimiento es inferior a 100%, no es posible certificar el cumplimiento de obligaciones contractuales; en este caso se deberán realizar las acciones de supervisión correspondientes para que el operador subsane los presuntos incumplimientos identificados, alcance el 100% de cumplimiento y dar paso a la certificación correspondiente para continuar con el trámite de desembolso.

El supervisor de contratos y el equipo de apoyo pueden socializar a los operadores al inicio del contrato, la metodología y características de la presentación de informes, con el fin de organizar el ejercicio de revisión documental de manera estandarizada. Tenga en cuenta que, el informe deberá presentarse en físico y/o en medio digital, e incluir los documentos que evidencien el cumplimiento de cada una de las obligaciones, tales como matrices, registros fotográficos, certificaciones, actas, hojas de registro, encuestas, formularios, etc.

A partir de esta revisión, se deberán realizar las observaciones correspondientes y solicitar al operador que aclare, corrija o adicione la información que se considere necesaria; estas solicitudes deben realizarse por medios de comunicación formal e incluirse en el expediente contractual. De igual manera, el supervisor podrá solicitar al contratista, informes extraordinarios sobre la ejecución del contrato cuando así lo considere.

Para garantizar evidencia suficiente que respalde el informe de supervisión, se establecieron soportes mínimos para verificación por cada obligación contenidas en la minuta contractual para Entidades contratistas de modalidades de Restablecimiento de Derechos y para las medidas complementarias en administración de justicia y las modalidades para las medidas y sanciones del proceso judicial – SRPA, las cuales se encuentran en los Anexos referenciados anteriormente.

Utilice el **formato de informe de supervisión del contrato o convenio** emitido por la Dirección de Contratación para registrar la condición de cada obligación (cumplimiento, no cumplimiento, no aplica) y las observaciones correspondientes, una vez se efectúe la revisión documental del informe sobre la prestación del servicio y demás soportes prestados por la entidad contratista previo a cada desembolso.

[25] De acuerdo con lo establecido en la cláusula "FORMA DE PAGO" de las minutas contractuales, "*El ICBF desembolsará los recursos aportados en el presente contrato de la siguiente forma: XXX pagos mensuales, los cuales se efectuarán previa presentación de los soportes por parte del CONTRATISTA, previa aprobación del supervisor del contrato y liquidación de pago mensual generada a través del Sistema de Información Misional SIM, de los siguientes documentos: (**1) Informe mensual sobre la prestación del servicio,** que contenga como mínimo: el número de cupos atendidos, ingresos, egresos y la caracterización de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos, avances y dificultades en el desarrollo del proceso de atención (…)*"

PÚBLICA

Tenga en cuenta que la Dirección de Protección cuenta con un formato para el seguimiento financiero a modalidades de Protección y un formato para el seguimiento financiero a hogares sustitutos y sustitutos tutores durante la vigencia del contrato de aportes.

Para la revisión documental mensual de las obligaciones que se verifican en sitio, tenga en cuenta los resultados de la visita y/o entrevista que se hayan desarrollado durante el mes verificado.

NOTA: Los demás documentos que no se encuentren relacionados como anexos al informe mensual sobre la prestación del servicio que presenta el operador (actas de reunión, comunicaciones, solicitudes de autorización, entre otros), serán recopilados por el supervisor de contrato y su equipo de apoyo durante la ejecución contractual[26].

4.2 Reporte al supervisor de contratos

Una vez terminada la verificación documental, la visita de supervisión en la cual se aplica el instrumento diseñado para la verificación de cumplimiento contractual en sitio, la aplicación de encuestas sobre la percepción de la calidad del servicio y las entrevistas sobre obligaciones contractuales, según corresponda, el equipo de apoyo a la supervisión debe socializar los resultados con el supervisor de contrato que corresponda, entregar todos los insumos de información recolectados a partir de la realización de estas actividades y apoyar en las acciones que en el marco de la supervisión se requieran. Estas acciones deben ser ejecutadas previamente a la certificación de cumplimiento de obligaciones para el desembolso del mes que se está legalizando.

Si, durante las visitas se identifican situaciones que no estén contempladas en los anexos o en los formatos de entrevistas pero que afecten el cumplimiento de alguna obligación contractual, comuníquelo de manera inmediata al supervisor del contrato. Por ejemplo, encontrar cámara de video en espacios privados (baños o dormitorios).

Es importante tener en cuenta que los resultados de las visitas son insumo para determinar si el operador está cumpliendo con el objeto y las obligaciones del contrato[27]

[26] **Presentar informes sobre el estado y avance de la ejecución contractual, de forma periódica**: Los informes de supervisión sobre el estado y avance de ejecución contractual serán emitidos previo a cada desembolso, de acuerdo con lo pactado contractualmente y atendiendo al formato de informe de supervisión del contrato o convenio del Proceso de Contratación, relacionado también en el Procedimiento de Supervisión del ICBF. Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF - G6.ABS 09/09/2019 - Versión 3

[27] De acuerdo con lo establecido en la **Actividad No. 6 "Realizar la supervisión del contrato o convenio"**, contenida en el P18.ABS Procedimiento de supervisión de contratos y convenios suscritos por el ICBF, para verificar el cumplimiento de las obligaciones pactadas, entre otros aspectos "***se deben revisar los resultados de las visitas y demás acciones de seguimiento a la implementación de lineamientos, realizadas por los equipos de apoyo de las áreas misionales, así como de las auditorías y visitas de inspección, vigilancia y control existentes***.".

PÚBLICA

y proceder a emitir la certificación de cumplimiento de obligaciones para el trámite del desembolso o para generar requerimiento[28] por los presuntos incumplimientos.

Las verificaciones tanto documental como en visita permiten establecer el cumplimiento del objeto y las obligaciones de los contratos. Cuando en la verificación documental o en una visita de supervisión se establezca que existe un presunto incumplimiento de una o más obligaciones, el equipo de apoyo deberá comunicar al supervisor del contrato que se debe formular el requerimiento respectivo, señalando claramente, la obligación u obligaciones presuntamente incumplidas, hechos del presunto incumplimiento con adecuada evidencia (fotos, actas, etc.,), acción que se requiere por parte del contratista y el plazo para dar cumplimiento a dicha acción.

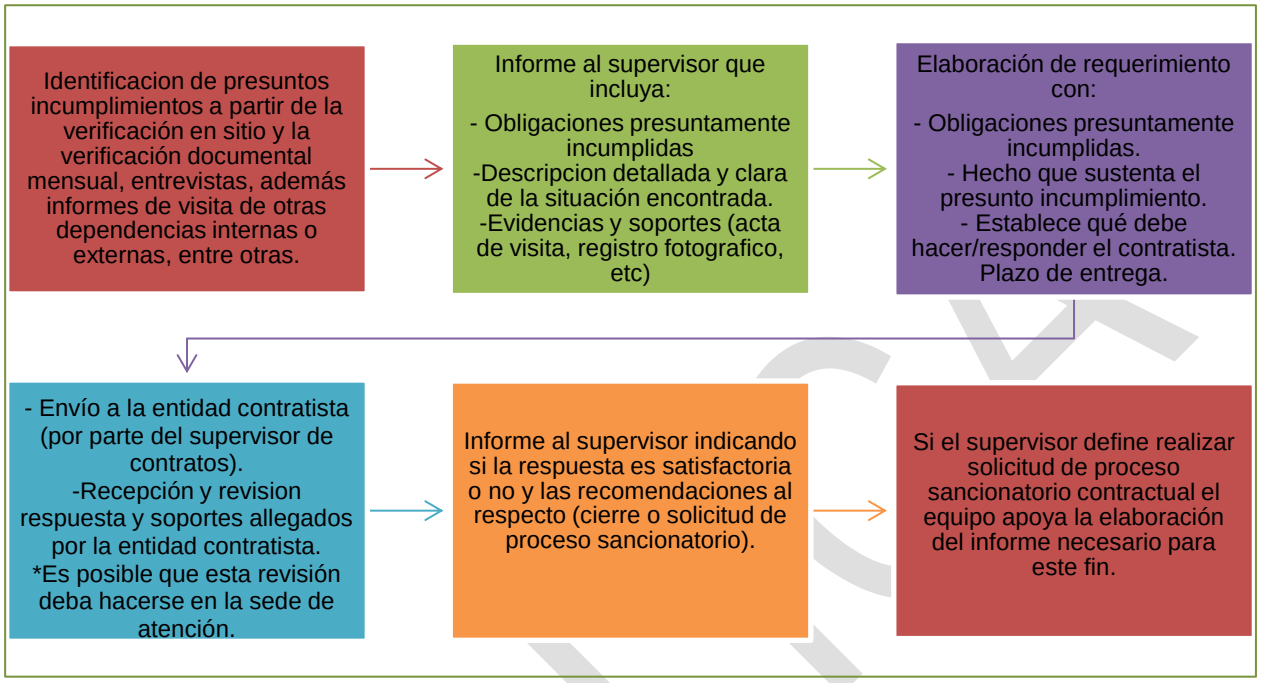
El requerimiento debe abrirse y cerrarse en el mismo mes de prestación de servicio para que pueda hacerse la certificación de cumplimiento de obligaciones y se trámite el desembolso correspondiente. En caso de que la respuesta del operador no subsane el presunto incumplimiento, se debe solicitar el inicio de proceso sancionatorio contractual, según lo definido en el procedimiento de supervisión de contratos y convenios suscritos por el ICBF.

La participación del equipo de apoyo a la supervisión en la gestión de requerimientos se resume en la gráfica siguiente:

PÚBLICA

[28] "**REQUERIMIENTO:** *Solicitud escrita que el supervisor y/o interventor designado realiza al contratista/conveniente para que subsane cualquier deficiencia o mora en la ejecución del contrato/convenio. Para que sea efectivo debe contener lo siguiente: Obligación presuntamente incumplida, hechos del presunto incumplimiento con adecuada evidencia (fotos, actas, etc.,), acción que se requiere por parte del contratista/conveniente y plazo para dar cumplimiento a dicha acción. Lo anterior debe redactarse de forma clara y coherente para que el tercero de respuesta acorde a lo solicitado*". Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF - G6.ABS 09/09/2019 - Versión 3

Gráfica 1. Gestión de requerimientos



Las demás acciones de supervisión que procedan dependiendo de lo encontrado, se encuentran sustentadas en la G6.ABS Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF y el P18.ABS Procedimiento para adelantar la supervisión de contratos y convenios suscritos por el ICBF.

NOTA: Para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los ejes del Sistema Integrado de Gestión – SIGE que están contenidas en las minutas de los contratos de aporte de los servicios de Protección, los supervisores y sus equipos de apoyo deben tener en cuenta las orientaciones contenidas en la G7.ABS Guía para la adquisición de bienes y servicios de calidad del ICBF y demás documentos relacionados vigentes.

De acuerdo con este documento, *"(…) el supervisor se podrá apoyar en el Profesional y/o Referente enlace de cada uno de los ejes, con el fin de despejar cualquier duda o inquietud que puedan surgir durante la vigencia del contrato y/o convenio con relación a las evidencias y soportes que garanticen el cumplimento de la respectiva obligación; así como para la retroalimentación que requiera el operador y/o contratista para el entendimiento y cumplimiento de estas.*

Adicionalmente, el supervisor podrá apoyarse en la "Cartilla para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Prestación del Servicio de los programas Misionales" publicada en el Proceso de Direccionamiento Estratégico (…)".

5. ASISTENCIA TÉCNICA A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE SUPERVISIÓN.

De acuerdo con lo establecido en el lineamiento técnico para la implementación del modelo de atención, dirigido a niños, niñas y adolescentes, en las modalidades de restablecimiento de derechos, y el LM15.P Lineamiento modelo de atención para adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley - SRPA, **la asistencia técnica es una herramienta para el mejoramiento,** con la cual se pretende fortalecer las capacidades, habilidades y competencias de los prestadores de servicios misionales, en el marco de la operación y administración del proceso de atención de los niños, las niñas y los adolescentes, al igual que de los equipos técnicos del Instituto.

Lo anterior a partir de un proceso de transferencia e intercambio de conocimientos, saberes, metodologías e instrumentos, entre los niveles nacional, regional y zonal del ICBF, para esto es necesario que se realice lectura previa de las Propuestas de Implementación y Cualificación -PIYC- y Propuesta de Atención Institucional -PAI- de las entidades contratistas.

Según la Guía para el desarrollo de la asistencia técnica en el ICBF[29], **la asistencia técnica presenta los atributos siguientes**:

- **Pertinente:** Los contenidos de asistencia técnica deben ser coherentes y ajustados a una situación concreta, de tal manera que den respuesta a las necesidades, demandas, oportunidades y recursos que en el territorio identifican los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), los agentes del Sistema Nacional de Coordinación de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SNCRPA) y/o operadores de servicios misionales y/o los colaboradores del ICBF, así como a disposiciones de índole directivo.

- **Contextualizada:** Se proyecta a partir de una lectura histórica y actual a nivel territorial, poblacional y cultural.

- **Generadora de conocimiento**: La asistencia técnica debe reconocer y potenciar los saberes y el conocimiento de los diferentes actores involucrados, debe propiciar el intercambio de conocimientos, saberes, prácticas, experiencias, aprendizajes y metodologías, incentivando la innovación mediante la inclusión de nuevas comprensiones, nuevos medios o herramientas para su desarrollo, mejorando la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar y realimentando la política pública.

[29] Guía para el desarrollo de la asistencia técnica en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - G1.DE 12/09/2019 - Versión 1, y las que sustituyan, modifiquen o adicionen.

PÚBLICA

- **Transversal o sistémica:** La asistencia técnica como estrategia es transversal en los procesos del Instituto, por lo cual debe ser clara la interacción entre estos.

- **Oportuna:** Se brinda en el momento preciso y más conveniente de acuerdo con las directrices del nivel nacional, las necesidades, oportunidades y recursos identificados en el territorio.

- **Concertada:** Su aplicación obedece a acuerdos entre áreas, niveles, agentes, operadores y colaboradores. Surge a partir del acuerdo de voluntades de las partes no se impone.

- **Continua:** Se extiende en el tiempo y se construye de manera permanente, realimentando los procesos.

La verificación del cumplimiento de obligaciones (documental y en visita) generará el insumo principal para que los profesionales de asistencia técnica, en el marco de los resultados de supervisión, identifiquen las necesidades y generen las acciones para el acompañamiento a entidades contratistas y unidades de servicio, de tal forma que puedan fortalecer sus procesos de atención y dar cumplimiento a lo pactado en las obligaciones contractuales.

También es responsabilidad del equipo de asistencia técnica de apoyo a la supervisión atender y resolver toda consulta que presenten las entidades contratistas sobre la interpretación correcta de las especificaciones, procedimientos, lineamientos técnicos, manuales operativos y demás normas técnicas, para la adecuada prestación del servicio y ejecución contractual. En lo posible, las consultas y las respuestas deberán constar por escrito.

Las actividades de asistencia técnica deberán priorizarse, según los resultados de las visitas de supervisión y realizarse antes de la siguiente visita de supervisión, con el fin de que la entidad contratista cuente con el tiempo necesario para implementar las orientaciones que se brindan durante el desarrollo de estas jornadas.

Para la elaboración del plan de asistencia técnica se deben tener en cuenta otros aspectos:

- Las solicitudes de asistencia técnica, acompañamiento y fortalecimiento que realicen los operadores.
- La actualización y generación de lineamientos, manuales operativos, guías y demás documentos orientadores de la prestación del servicio.
- Situaciones evidenciadas por el equipo de apoyo al supervisor durante las visitas, que no están contempladas en los anexos de verificación y que son informadas al

PUBLICA

supervisor de contratos, autoridades administrativas y equipo de asistencia técnica.

- Situaciones evidenciadas por otras dependencias de ICBF y entes de control que sean puestas en conocimiento de supervisor de contratos, autoridades administrativas y equipo de asistencia técnica.
- Los reclamos relacionados con la prestación del servicio de las entidades contratistas, especialmente aquellos que hacen referencia a presuntas situaciones de violencia.
- Las necesidades de fortalecimiento de los operadores identificadas por el equipo de supervisión o en el desarrollo mismo de la asistencia técnica.
- Resultados de la aplicación de encuestas de percepción de la calidad de la prestación del servicio y entrevistas sobre el cumplimiento de obligaciones por parte del operador del servicio.

Las acciones que generen los profesionales de asistencia técnica en el marco de los resultados de supervisión estarán alineadas con el plan de asistencia técnica de los niveles regional y zonal, articuladas con los demás miembros de los Grupos de Asistencia Técnica o Protección de cada regional y con las orientaciones que el ICBF en sus documentos internos, establezca para el desarrollo de esta.

Los métodos y estrategias para brindar la asistencia técnica deben consultarse en la G1.DE Guía para el desarrollo de la asistencia técnica en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Las acciones desarrolladas desde la asistencia técnica a partir de los resultados de la supervisión deben reportarse en el formato indicado a la Dirección de Protección en donde se verificará la pertinencia y oportunidad de los temas trabajados con las entidades contratistas y madres o padres sustitutos según los resultados de la supervisión y otros aspectos que permitan evidenciar las necesidades de fortalecimiento de estos actores.

Es necesario que los equipos de apoyo a la supervisión y los equipos de asistencia técnica a partir de los resultados de la supervisión y demás profesionales que apoyan la asistencia técnica armonizar los criterios con los que desarrolla su ejercicio, para ello pueden generarse grupos de estudio y espacios de socialización.

PÚBLICA

5.1 Actividades de asistencia técnica a partir de los resultados de supervisión:

Los profesionales de apoyo a la asistencia técnica[30] en el marco de los resultados de supervisión se organizarán de tal forma que se apoye a los supervisores de contratos en las actividades siguientes:

Actividades de asistencia técnica para el componente técnico

- Apoyar al supervisor de los contratos de aporte en la ejecución de las actividades de asistencia técnica relacionadas con las áreas de su competencia profesional para el desarrollo de los servicios de protección.
- Aplicar entrevistas sobre el cumplimiento de obligaciones por parte del operador del servicio, a los usuarios de las modalidades de protección, de acuerdo con lo establecido por la Dirección de Protección.
- Participar en las reuniones de socialización y análisis de resultados de supervisión en articulación con los supervisores y profesionales de apoyo a la supervisión, con el fin de revisar los resultados de las visitas de supervisión, la revisión documental y definir de acuerdo con estos las acciones de asistencia técnica correspondientes.
- Apoyar la elaboración e implementación de los planes de asistencia técnica de acuerdo con los resultados de las visitas de supervisión, la revisión documental y con las necesidades de fortalecimiento y cualificación que se identifiquen y requieran.
- Apoyar el desarrollo e implementación de metodologías que contribuyan al fortalecimiento de las entidades contratistas y unidades de servicios, con el fin de mejorar la calidad de la atención de los niños niñas y adolescentes en proceso administrativo de restablecimiento de derechos y de los adolescentes y jóvenes del sistema de responsabilidad penal.
- Participar con los profesionales designados, en las asesorías, acompañamientos y entrenamientos que requieran entidades contratistas y unidades de servicios y en el seguimiento al cumplimiento de los compromisos que se establezcan.
- Apoyar la gestión del conocimiento y el establecimiento de acuerdos colectivos que incidan en la calidad del servicio público de bienestar familiar, mediante el intercambio y socialización entre colaboradores, entidades contratistas y agentes del SNBF.
- Acompañar la elaboración de los informes que le sean requeridos sobre el desarrollo de las acciones de asistencia técnica en el área de su competencia y remitirlos a la instancia del ICBF que lo solicite.
- Participar en las labores de ajuste, puesta en operación, seguimiento y evaluación al modelo de asistencia técnica.
- Cumplir siempre en el ejercicio de sus obligaciones con las normas, procedimientos, guías, instrumentos, formatos, términos, plazos, etc., definidos por el ICBF para apoyar la realización de las actividades de asistencia técnica que han sido asignado asignadas.
- Conformar grupos de estudio para la revisión y análisis de las Propuestas de Implementación y Cualificación PIYC y Propuesta de Atención Institucional PAI de las entidades contratistas antes de iniciar las actividades de asistencia técnica.
- Cumplir con todas las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor del contrato y que guarden relación con este objeto contractual.

[30] Deben cumplir con lo establecido en la G1.DE Guía para el desarrollo de la asistencia técnica en el instituto colombiano de bienestar familiar.

Actividades de asistencia técnica para el componente financiero

- Apoyar al supervisor de contratos de aporte en la ejecución de las actividades de asistencia técnica financiera relacionadas con las áreas de su competencia profesional, para el desarrollo de los servicios de protección.
- Participar en las reuniones de socialización y análisis de resultados de supervisión en articulación con los supervisores y profesionales de apoyo a la supervisión, con el fin de revisar los resultados de las visitas de supervisión, de la revisión documental y definir de acuerdo con estos, las acciones de asistencia técnica correspondientes.
- Apoyar la elaboración e implementación de los planes de asistencia técnica, de acuerdo con los resultados de las visitas de supervisión y con las necesidades de fortalecimiento y cualificación que se requieran.
- Apoyar la socialización de la Guía operativa para la supervisión de contratos de aporte con los operadores de servicios de Protección.
- Apoyar la socialización de la Guía de compras locales de alimentos con los operadores de servicios de Protección.
- Apoyar la socialización de los lineamientos de programación y de los centros de costos que se ejecutan por adición a los contratos de aporte.
- Acompañar las asesorías y entrenamientos que requieran los profesionales financieros de los centros zonales que apoyen el ejercicio de supervisión.
- Apoyar el desarrollo e implementación de metodologías que contribuyan al fortalecimiento de las entidades contratistas y unidades de servicios, con el fin de mejorar la calidad de la atención de los niños niñas y adolescentes, en proceso administrativo de restablecimiento de derechos y del sistema de responsabilidad penal para adolescentes.
- Acompañar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos que se establezcan con las entidades contratistas a partir de la asistencia técnica brindada.
- Elaborar los informes que le sean requeridos sobre el desarrollo de las acciones de asistencia técnica en el área de su competencia y remitirlos a la instancia del ICBF que lo solicite.
- Participar en las labores de ajuste, puesta en operación y seguimiento de las acciones de asistencia técnica.
- Cumplir siempre en el ejercicio de sus obligaciones con las normas, procedimientos, guías, instrumentos, formatos, términos, plazos, etc., definidos por el ICBF para apoyar la realización de las actividades de asistencia técnica que han sido asignado asignadas.
- Conformar grupos de estudio para la revisión y análisis de las Propuestas de Implementación y Cualificación PIYC y Propuesta de Atención Institucional PAI de las entidades contratistas antes de iniciar las actividades de asistencia técnica
- Cumplir con todas las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor del contrato y que guarden relación con este objeto contractual.

a. Aplicación de entrevistas:

La Dirección de Protección diseñó dieciocho entrevistas para los usuarios de las modalidades de percepción:

La aplicación de las entrevistas sobre el cumplimiento de obligaciones por parte del operador del servicio, la debe realizar el equipo de asistencia técnica de apoyo a la supervisión, teniendo en cuenta que no coincida con el mes de las visitas de verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales.

Los resultados de estas entrevistas arrojarán datos cuantitativos que inciden en el porcentaje de cumplimiento de obligaciones, fortaleciendo así el ejercicio realizado con la aplicación de instrumentos de verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales.

Las entrevistas sobre el cumplimiento de obligaciones por parte del operador del servicio son las siguientes:

- Anexo 38 Entrevista Centro de emergencia SRD.
- Anexo 39 Entrevista Intervención de apoyo psicosocial SRD.
- Anexo 40 Entrevista Externado media jornada y jornada completa SRD.
- Anexo 41 Entrevista Internado - Casa hogar SRD.
- Anexo 42 Entrevista Casa universitaria SRD.
- Anexo 43 Entrevista Casa de protección SRD.
- Anexo 44 Entrevista Hogar sustituto - Hogar sustituto tutor SRD.
- Anexo 45 Entrevista Apoyo psicológico especializado SRD.
- Anexo 46 Entrevista Centro transitorio SRPA.
- Anexo 47 Entrevista CIP - CAE SRPA.
- Anexo 48 Entrevista Prestación de servicios a la comunidad SRPA.
- Anexo 49 Entrevista Libertad Vigilada SRPA.
- Anexo 50 Entrevista Internación en medio semicerrado SRPA.
- Anexo 51 Entrevista Centro de emergencia SRPA.
- Anexo 52 Entrevista Apoyo post institucional RAJ SRPA.
- Anexo 53 Entrevista Externado MJ y JC RAJ SRPA.
- Anexo 54 Entrevista Intervención de apoyo RAJ SRPA.
- Anexo 55 Entrevista Internado RAJ SRPA.

Las entrevistas sobre el cumplimiento de obligaciones por parte de la entidad contratista contiene preguntas relacionadas con:

- Dotación Básica.
- Dotación personal.
- Dotación de aseo e higiene.
- Dotación escolar y material pedagógico.
- Dotación lúdica deportiva.
- Guía de orientaciones para la seguridad y prevención de situaciones de riesgo de los niños, niñas y adolescentes en las modalidades de restablecimiento de derechos.
- Código ético

Los resultados de las entrevistas sobre el cumplimiento de obligaciones por parte del operador del servicio.

- Brindar insumos para la verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales.
- Brindar insumos para generar las acciones de supervisión.

Para la aplicación de las entrevistas sobre cumplimiento de obligaciones, se deben tener en cuenta los aspectos siguientes:

PÚBLICA

- Se aplicará con la periodicidad definida por la Dirección de Protección en cada vigencia, en una fecha diferente a la visita de verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales.
- Cada entrevista cuenta con una hoja de registro de las respuestas que brinde cada usuario, en formato Excel.
- Debe ser aplicada por el profesional en psicología o trabajo social; en las regionales donde no cuenten con estos perfiles la aplicación la puede realizar en profesional en pedagogía (licenciado en educación) o terapeuta ocupacional del equipo de asistencia técnica de apoyo a la supervisión. La designación del profesional o los profesionales que aplicarán el instrumento debe realizarse de manera previa a la visita.
- Se aplicará a una muestra de 10 niños, niñas, adolescentes o jóvenes, cuando el número de usuarios atendidos sea menor a 10 se aplicará a la totalidad de usuarios.
- En hogares sustitutos se aplicará a todos los niños, niñas y adolescentes.
- Explique al coordinador o persona responsable de la modalidad u hogar sustituto el procedimiento y la intencionalidad de la aplicación del instrumento y solicite un espacio en el que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes estén solos (as) para que puedan responder con total confianza, no obstante, procure que esté a la vista de las personas responsables de la entidad u hogar sustituto.
- Genere un ambiente de confianza y empatía con los niños, niñas, adolescentes y jóvenes y explique en qué consiste la actividad de aplicación de la entrevista. Aclare que la información que va a registrar es confidencial, que no existen respuestas correctas o incorrectas y que es importante que las respuestas sean honestas.
- Brinde acompañamiento permanente a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes durante el diligenciamiento de la entrevista y muestre total disposición en caso de que requieran mayor claridad frente a las preguntas o deseen información adicional, de ser así, facilite la información necesaria; puede utilizar ejemplos, cuidando de no inducir la respuesta.
- Utilice una metodología que facilite la comprensión de las preguntas por parte de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes; para ello, tenga en cuenta las características de la población.
- Asegúrese de contrastar las respuestas de los niños, niñas o adolescentes mediante observación directa o solicitando a algún adulto de la modalidad, las evidencias que permitan confirmar o modificar la respuesta, valide en la hoja de registro y realice la observación en el apartado *observaciones generales del profesional*.
- Para la aplicación de entrevistas a la población con discapacidad, permita la participación de niñas, niños o adolescentes que de acuerdo con los apoyos que requieran de forma intermitente o limitada y que pese a su restricción en la participación logren expresar su opinión con apoyos o ajustes razonables al instrumento.
- Tenga en cuenta que, si el 100% de la población con discapacidad atendida presenta mayor intensidad en cuanto a la necesidad de apoyos y pese a la realización de ajustes razonables e implementación comunicación aumentativa y alternativa no es posible identificar las respuestas a las preguntas, no será posible aplicar la entrevista.
- Si durante la observación identifica situaciones o factores de riesgo[31], regístrelas en el campo de observaciones y comuníquelas de manera inmediata a la autoridad administrativa, según corresponda.
- Al terminar la entrevista agradezca a los usuarios, por el tiempo que le brindaron para realizarlo.
- Los resultados de las entrevistas son un insumo para la socialización y el análisis de resultados de la supervisión, estos deben ser tenidos en cuenta por parte del supervisor de contratos y la autoridad administrativa para generar las acciones que desde su competencia tengan lugar.

[31] NOTA: Comunique de inmediato a la Autoridad Administrativa según corresponda, si durante la aplicación de encuestas o entrevistas identifica entre otros, situaciones en las que se presuma cualquier tipo de violencia en el marco de la atención en el ámbito familiar o institucional. Esté atento (a) si observa:

- Magulladuras o moretones en distintas partes del cuerpo y en diferentes fases de cicatrización, observables sin contacto físico.
- Quemaduras de cigarrillos o con objetos que dejan señales definidas o indicativas de inmersión en líquido caliente.
- Heridas o raspaduras.
- Mordeduras humanas.
- Cortes o pinchazos.
- Es reticente y cauteloso al contacto físico con sus cuidadores y otros adultos.
- Manifiesta que algún adulto u otro usuario le ha causado alguna lesión.
- Esconde la agresión y/o da respuestas evasivas o incoherentes cuando se le pregunta.
- Muestra miedo de estar cerca o junto a algún adulto.
- Muestra sentimientos de culpa y cree merecer las agresiones.
- Se muestra temeroso cuando otros niños lloran.
- Muestra conductas extremas (agresividad, rechazo o miedo).
- Presenta conductas autodestructivas.

- Cuando se encuentren usuarios menores de 6 años, realice un ejercicio de observación directa para obtener la información que le permita diligenciar el registro de observación correspondiente.
- Registre en el formato acta o reunión vigente del ICBF el objetivo de la visita, fecha y hora de inicio y terminación, número de niños, niñas y adolescentes entrevistados, porcentaje de cumplimiento y las observaciones a que haya lugar durante el desarrollo de las entrevistas y, deje una copia firmada por ambas partes a la entidad contratista. Para preservar la confidencialidad de las respuestas a las entrevistas realizadas, **NO entregue copia de la hoja de registro de respuestas.**

6. SEGUIMIENTO A GESTIÓN DE RECLAMOS.

En el marco del seguimiento a la gestión de reclamos, el equipo de supervisión de la Dirección de Protección remite a los supervisores de contrato los reclamos que son recibidos desde la Dirección de Servicios y Atención y otros entes de control y solicita informe de las acciones realizadas frente a la verificación de obligaciones contractuales presuntamente incumplidas, de acuerdo con las situaciones reportadas. Este informe debe incluir los soportes de dichas actuaciones. Por ejemplo: visita a la sede de atención, verificación documental, requerimiento, solicitud de proceso administrativo sancionatorio según sea el caso y las demás que el supervisor considere adjuntar.

Lo anterior, en articulación con las Subdirecciones de Restablecimiento de Derechos y Subdirección de Responsabilidad Penal y sin perjuicio de los tiempos para respuesta al peticionario establecidos en la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

El seguimiento a gestión de reclamos y las actuaciones realizadas a nivel regional y zonal también son insumo para la elaboración del plan de asistencia técnica a partir de los resultados de la supervisión.

El reporte de las acciones realizadas por parte del supervisor del contrato y su equipo deben ser articuladas con la autoridad competente y pueden derivar en la realización de requerimientos o sancionatorios, según sea el caso.

Es de anotar que el rol de la supervisión frente a un reclamo es la verificación de cumplimiento de las obligaciones que pudieran afectarse por las situaciones registradas en este, frente a la prestación del servicio. Así mismo, las acciones a las que hubiere lugar en el marco del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos son competencia de la Autoridad Administrativa y su equipo interdisciplinario.

Si el reclamo hace referencia a un hogar sustituto, es potestad del supervisor y su equipo informar al responsable del hogar sustituto el día en que se realizará el seguimiento, teniendo en cuenta las características del reclamo.

PÚBLICA

Al iniciar las visitas realizadas en el marco de un reclamo se debe socializar el motivo de la visita a los responsables de las entidades contratistas y responsable del hogar sustituto.

7. SOCIALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta etapa, la Dirección de Protección genera los **balances de resultados** teniendo en cuenta los reportes que generen las regionales frente a:

- Presuntos incumplimientos detectados en la verificación en sitio a partir de la aplicación de instrumentos de visita.
- Tableros de control.
- Requerimientos generados por presuntos incumplimientos detectados en la verificación documental y/o verificación en sitio efectuada por parte de supervisores y sus equipos de apoyo.
- Resultados de encuestas de percepción de la calidad de la prestación del servicio y entrevistas sobre el cumplimiento de obligaciones por parte del operador del servicio.
- Acciones de asistencia técnica realizadas a partir de los resultados de supervisión y seguimiento a compromisos.
- Seguimiento a gestión de reclamos.

Los balances harán referencia a los **resultados por modalidad/servicio, componente, regional y consolidado nacional** y serán un insumo para el desarrollo de los planes de asistencia técnica en los niveles nacional, regional y zonal y para el ajuste de documentos orientadores y lineamientos, entre otros.

Los balances se presentarán con resultados de tipo cuantitativo, en porcentajes promedio de cumplimiento de obligaciones revisadas en las visitas a entidades contratistas.

a. **Fórmula para el cálculo del cumplimiento contractual:** Resultado de sumar el peso porcentual de las variables que cumple la entidad contratista, dividido por la suma de las variables que le aplican.

Tabla 1. Fórmula de cálculo cumplimiento contractual

- **I:** Número de variables
- **Pi**: Peso porcentual de cada variable
- **Ci**: Cumplimiento de cada variable. Cumple = 1 o No cumple = 0

Luego aplica la fórmula siguiente:

$$R = \frac{\sum Pi * Ci}{\sum Pi} \quad X\ 100$$

Fuente: Dirección de Protección ICBF

PÚBLICA

b. Rangos de porcentaje de cumplimiento definidos para la presentación del balance:

Tabla 2. Rangos de porcentaje de cumplimiento

Rango	Color
100%	
99% - 90%	
89% - 80%	
79% - 70%	
< 70%	

Fuente: Dirección de Protección ICBF

Adicional a la presentación de balances, se reportará el comportamiento de los indicadores siguientes:

Tabla 3. Indicadores de ejecución de visitas y requerimientos

Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula	Meta	Unidad de medida	Periodicidad
Ejecución de visitas	Medir el número de visitas efectivamente realizadas con respecto al total de visitas programadas.	$\frac{\text{Número de visitas de supervisión realizadas por Regional}}{\text{Total de visitas de supervisión programadas por Regional}}$ X100	100%	Porcentaje	Dos (2) veces al año
Estado de requerimientos	Identificar la gestión de la supervisión en el seguimiento y verificación al cumplimiento contractual	$\frac{\text{Número de requerimientos cerrados por Regional}}{\text{Número de requerimientos generados por Regional}}$ X100	100%	Porcentaje	Mensual

Fuente: Dirección de Protección ICBF

El porcentaje de cumplimiento del **indicador de ejecución de visitas** se clasifica de acuerdo con los rangos siguientes:

Tabla 4. Clasificación y rangos de los indicadores.

Crítico		En riesgo		Adecuado		Óptimo	
Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
0%	69.9%	70%	89,9%	90%	99,9%	100%	100%

Fuente: Dirección de Protección ICBF

8. PLANES DE ACCIÓN Y TOMA DE DECISIONES

En esta etapa, todos los niveles del ICBF que tienen competencia en la implementación del modelo de supervisión toman decisiones para identificar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones que sean necesarias para cumplir con los requisitos existentes para la operación de los servicios de Protección.

Incluye la generación de acciones preventivas, correctivas, de mejora, la innovación y la reorganización y su documentación dependerá de lo dispuesto por el ICBF en sus documentos internos para proponer estrategias de solución oportuna frente a las fallas que se evidencien en desarrollo de la supervisión a entidades contratistas y seguimiento a cumplimiento de compromisos en hogares sustitutos.

Es importante tener en cuenta las solicitudes de los operadores frente a temas específicos que requieran ser aclarados o que deban ser analizados y revisados en relación con los lineamientos, manuales operativos, guías y demás documentos que orientan la operación y supervisión de los servicios para desarrollar acciones de asistencia técnica con los operadores y madres/padres sustitutos para el mejoramiento de la prestación de los servicios de Protección.

Igualmente, en esta etapa se debe considerar la necesidad de construcción de nuevos documentos, herramientas e instrumentos y toma de decisiones de acuerdo con los resultados del ejercicio de verificación de obligaciones por componentes.

9. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para administrar la información que se produzca en el marco de la aplicación de la presente Guía, la Dirección de Protección cuenta con una ruta en el *Share Point* del ICBF, la cual se compartirá con los enlaces técnicos regionales de apoyo a la supervisión.

Cuadro 5. Gestión de la información

Acción	Responsables	Fuentes de verificación	Tiempos para el reporte
Entrenamiento de los supervisores y equipos de apoyo	Dirección de Protección	▪ Listados de asistencia ▪ Informes de comisión Memorandos	Según programación de entrenamientos y asistencia técnica
	▪ Dirección de Protección ▪ Supervisores y equipos de apoyo a la supervisión	Correos electrónicos	Según requerimientos de asistencia técnica.

PÚBLICA

Acción	Responsables	Fuentes de verificación	Tiempos para el reporte
Organización del talento humano para la supervisión	Dirección de Protección	▪ Memorandos ▪ Objetos y obligaciones cargas prestación de servicios apoyo a la supervisión ▪ Plan de supervisión	Según las fechas dispuestas para la contratación de cargas de prestación de servicio.
Alistamiento para iniciar la verificación de obligaciones	Supervisores y equipos de apoyo a la supervisión.	▪ Directorios de entidades contratistas ▪ Directorios de directores regionales, coordinadores de asistencia técnica, supervisores y enlaces de supervisión. ▪ Correos electrónicos	Según las fechas dispuestas por la Dirección de Protección.
Revisión del cumplimiento del objeto y obligaciones contractuales	Supervisores y equipos de apoyo a la supervisión.	Reporte seguimiento requerimientos a entidades contratistas por regional	Máximo 5 días hábiles mes vencido según indicaciones de la Dirección de Protección.
	Supervisores y equipos de apoyo a la supervisión.	Registros de captura resultados verificación documental.	Máximo el último día hábil mes vencido.
		Registros de captura resultados visita.	Máximo 3 días hábiles de efectuada la visita a la entidad contratista o unidad de servicio.
		Registros de captura resultados entrevista.	Máximo 3 días hábiles de efectuada la visita a la entidad contratista o unidad de servicio.
		Soportes de socialización de resultados de supervisión.	Máximo 5 días hábiles mes vencido según indicaciones de la Dirección de Protección.
		Base de datos del talento humano de las modalidades de protección.	Según las fechas dispuestas por la Dirección de Protección.
Asistencia técnica a partir de los resultados	Profesionales de asistencia técnica en el marco de los resultados de supervisión	▪ Formato reporte asistencia técnica ▪ PDF Actas de asistencia técnica	Máximo 5 días hábiles mes vencido según indicaciones de la Dirección de Protección.
Generación de balances de resultados.	Dirección de Protección	Balances de resultados	Al finalizar cada corte de visitas
Toma de decisiones para determinar oportunidades de	Nivel Nacional	Lineamientos y demás documentos ajustados según corresponda	Según necesidades de ajuste

PÚBLICA

Acción	Responsables	Fuentes de verificación	Tiempos para el reporte
mejora e implementar cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos existentes para la operación de los servicios de Protección.	Nivel nacional, regional y zonal	Procesos administrativos sancionatorios, otros soportes que evidencien acciones correctivas, preventivas y de mejora	Según resultados de la supervisión de contratos.

Fuente: Dirección de Protección ICBF

NOTA: Adicional a la gestión documental que plantea esta Guía, los supervisores y sus equipos de apoyo, deben tener en cuenta lo dispuesto en la Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF, en lo referente a **organizar la documentación que se genere durante la ejecución del contrato/convenio, manteniéndola a disposición de los interesados**[32].

En el caso de la documentación que soporta el desarrollo de los procesos de atención de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes ubicados en las modalidades de Restablecimiento de Derechos y de Responsabilidad Penal, debe ser revisada en el sitio de prestación del servicio, en los Anexos de las Historias de Atención.

El anexo de la Historia de Atención, técnicamente hace parte integral de la Subserie "Historia de Atención", de acuerdo con la Tabla de Retención Documental de los Centros Zonales, es un documento único, nacional, privado, individual, obligatorio, confidencial y sometido a reserva en los casos que determina la Ley, en el cual se registra cronológicamente condiciones, situaciones, hechos, conceptos, actuaciones, ubicaciones, evolución y resultados del proceso de atención de los usuarios de los servicios del ICBF.

Por lo anterior, el Anexo de la Historia de Atención, que es manejado por los operadores en desarrollo de algunas obligaciones contractuales, no debe hacer parte de la Serie Contratos, Subserie Contratos de Aporte, por cuanto esta serie documental es de carácter pública y la Historia de Atención es de carácter reservada. Así mismo, no se debe dejar

[32] Como parte de las acciones para el seguimiento y control administrativo, la Guía para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF establece: *"**Organizar la documentación que se genere durante la ejecución del contrato/convenio, manteniéndola a disposición de los interesados**: Es importante tener en cuenta que, en el expediente contractual, que está en custodia de la Dirección de Contratación (Sede Dirección General) o en los Equipos Jurídicos (Regionales), debe reposar toda la documentación precontractual, de ejecución y liquidación de los contratos/convenios. Lo anterior, teniendo en cuenta que la información y documentación que se genera durante la ejecución de un contrato/convenio puede ser requerida en cualquier momento, para efectos de verificación del cumplimiento contractual, para dar respuestas o generar informes especiales a instancias institucionales u órganos de control. En todo caso, el supervisor o interventor deberá guarda copia digital de toda la información que se genere en la ejecución del contrato/convenio y que es remitida a los respectivos expedientes".*

PÚBLICA

copia en físico o magnético de esta serie documental, en los archivos de los supervisores de contratos, en el Grupo Jurídico de las Regionales o en la Dirección de Contratación.

Los documentos que deben ser remitidos a los expedientes contractuales son los establecidos en la minuta contractual para la legalización, ejecución y liquidación del contrato. En caso de requerirse información adicional para la legalización mensual o durante la ejecución contractual, esta documentación debe reposar en el expediente contractual, en medio magnético o físico según corresponda.

Para cada contrato debe conformarse un expediente contractual que deberá contener toda la documentación generada en la etapa precontractual, de ejecución, supervisión y liquidación del contrato. La documentación que no haya sido publicada en el SECOPII deberá remitirse para archivo en el expediente contractual al Grupo Jurídico o quien haga sus veces en la Regional, quienes tienen a cargo el archivo de gestión a nivel regional, conforme con los lineamientos dados desde el Grupo Gestión Documental de la Dirección Administrativa.

De acuerdo con la Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos con el ICBF v3, para verificar el pago adecuado y oportuno de la nómina y la seguridad social del recurso humano a cargo de los operadores, este último debe anexar los soportes y planillas de pago del total del talento humano contratado y estos soportes serán anexados al expediente contractual.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- MO1.ABS Manual de Contratación del ICBF v5.
- G6.ABS Guía general para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios suscritos por el ICBF v3.
- P18.ABS Procedimiento para adelantar la supervisión de contratos y convenios suscritos por el ICBF v1.
- G7.ABS Guía para la adquisición de bienes y servicios de calidad v5.
- Minutas de contrato vigentes de Restablecimiento de Derechos.
- Minutas de contrato vigentes del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.
- LM15.P Lineamiento Modelo Atención Adolescente y Jóvenes SRPA v4.
- LM24.P Lineamiento Técnico Implementación del Modelo de Atención a NNA en las Modalidades de Restablecimiento de Derechos v1.
- MO1.P Manual Operativo de las Modalidades que Atienden Medidas y Sanciones del Proceso Judicial SRPA v3.
- MO2.P Manual Operativo de las Modalidades que Atienden Medidas Complementarias y o de Restablecimiento en Administración de Justicia v3.

PÚBLICA

- MO3.P Manual Operativo Modalidades y Servicio Atención de NNA con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos v2.
- MO4.P Manual Operativo Modalidad de Acogimiento Familiar Hogar Sustituto v2.
- G6.PP Guía técnica del componente de alimentación y nutrición ICBF v5.
- G1.DE Guía para el desarrollo de la asistencia técnica en el ICBF v1.

11. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.G27.P	Formato seguimiento requerimientos
F2.G27.P	Formato directorio nacional de entidades contratistas
F3.G27.P	Formato reporte asistencia técnica
F8.G27.P	Formato Plan de supervisión

12. RELACIÓN DE ANEXOS

Anexo 1. Verificación documental Centro de emergencia SRD.
Anexo 2. Verificación documental Intervención de apoyo psicosocial SRD.
Anexo 3. Verificación documental Externado media jornada SRD.
Anexo 37. Verificación documental Externado jornada completa SRD.
Anexo 4. Verificación documental Internado - Casa hogar SRD.
Anexo 5. Verificación documental Casa universitaria SRD.
Anexo 6. Verificación documental Casa de protección SRD.
Anexo 7. Verificación documental Hogar sustituto entidad SRD.
Anexo 8. Verificación documental Hogar sustituto tutor entidad SRD.
Anexo 9. Verificación documental Apoyo psicológico especializado SRD.
Anexo 21. Verificación documental Sanciones privativas de la libertad SRPA.
Anexo 22. Verificación documental Sanciones No Privativas de la libertad SRPA.
Anexo 23. Verificación documental Medidas Complementarias RAJ SRPA.
Anexo 24. Verificación documental Centro transitorio SRPA.
Anexo 25. Verificación documental Centro de emergencia SRPA.
Anexo 10. Verificación en visita Centro de emergencia SRD.
Anexo 11. Verificación en visita Intervención de apoyo psicosocial SRD.
Anexo 12. Verificación en visita Externado media jornada y Externado jornada completa SRD.
Anexo 13. Verificación en visita Internado - Casa hogar SRD.
Anexo 14. Verificación en visita Casa universitaria SRD.
Anexo 15. Verificación en visita Casa de protección SRD.
Anexo 16. Verificación en visita Hogar sustituto y Hogar sustituto tutor entidad SRD.
Anexo 17. Verificación en visita Hogar sustituto y Hogar sustituto tutor unidad SRD.
Anexo 18. Verificación en visita Apoyo psicológico especializado SRD.
Anexo 26. Verificación en visita sanciones Privativas de la libertad SRPA.
Anexo 27. Verificación en visita sanciones No Privativas de la libertad SRPA.
Anexo 28. Verificación en visita Medidas complementarias RAJ SRPA
Anexo 29. Verificación en visita Centro transitorio SRPA
Anexo 30. Verificación en visita Centro de emergencia SRPA
Anexo 31. Verificación en visita Internado RAJ SRPA
Anexo 32. Encuesta 3 a 5 años SRD.
Anexo 33. Encuesta 6 a 11 años SRD.

Anexo 34 Encuesta adolescentes SRD.
Anexo 35 Encuesta adolescentes y jóvenes SRPA.
Anexo 36 Encuesta Centro transitorio SRPA.
Anexo 38 Entrevista Centro de emergencia SRD.
Anexo 39 Entrevista Intervención de apoyo psicosocial SRD.
Anexo 40 Entrevista Externado media jornada y jornada completa SRD.
Anexo 41 Entrevista Internado - Casa hogar SRD.
Anexo 42 Entrevista Casa universitaria SRD.
Anexo 43 Entrevista Casa de protección SRD.
Anexo 44 Entrevista Hogar sustituto - Hogar sustituto tutor SRD.
Anexo 45 Entrevista Apoyo psicológico especializado SRD.
Anexo 46 Entrevista Centro transitorio SRPA.
Anexo 47 Entrevista CIP - CAE SRPA.
Anexo 48 Entrevista Prestación de servicios a la comunidad SRPA.
Anexo 49 Entrevista Libertad asistida/vigilada SRPA.
Anexo 50 Entrevista Internación en medio semicerrado SRPA.
Anexo 51 Entrevista Centro de emergencia SRPA.
Anexo 52 Entrevista Apoyo post institucional RAJ SRPA.
Anexo 53 Entrevista Externado MJ y JC RAJ SRPA.
Anexo 54 Entrevista Intervención de apoyo RAJ SRPA.
Anexo 55 Entrevista Internado RAJ SRPA.

13. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
27-04-2023	2	Se ajusta contenido de acuerdo a las nuevas minutas contractuales, se modificó la estructura de los anexos de verificación, se incluyeron y ajustaron estrategias de verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales: Verificación documental. Verificación en visita. Encuestas Entrevistas Se construye contenido de acuerdo con el nuevo manual de contratación, las nuevas minutas de contratos, lineamientos de programación y aportes de las Subdirecciones de restablecimiento de derechos, responsabilidad penal, regionales y operadores de servicios de Protección.
31-03-2022	1	• Se incluye en la etapa de Planear el formato Plan de Supervisión, el cual se debe diligenciar al inicio de cada contrato. Este contiene la programación de las actividades a cargo de los supervisores con el apoyo de sus equipos en el marco de la verificación de la adecuada ejecución contractual • Se eliminan los anexos 19 y 20 de SRPA. • Se relacionan los anexos de verificación documental y en visita a sede de atención de las medidas y sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal
N.A.	N.A.	Se traslada de la G19.P (05-03-2021_v3), debido a que se ajusta todo el documento con base en el Lineamiento Técnico para la Implementación del Modelo de Atención a NNA en las Modalidades de Restablecimiento de Derechos v1, el Manual Operativo Modalidades y Servicio Atención de

PÚBLICA

		NNA con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos v1 y el Manual Operativo Modalidades de acogimiento familiar – hogar sustituto v1.

PÚBLICA