

**ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA A LOS PROGRAMAS DE
ALIMENTACIÓN ESCOLAR (PAE), DESAYUNOS INFANTILES CON AMOR -
PDÍA Y PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN PARA EL ADULTO
MAYOR (PNAAM) DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
(ICBF) CENTRO ZONAL TÚQUERRES**

GARCIA MORAN CARLOS FABIAN

**PROGRAMA DE INGENIERIA AGROINDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERIA AGROINDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA A LOS PROGRAMAS DE
ALIMENTACIÓN ESCOLAR (PAE), DESAYUNOS INFANTILES CON AMOR -
PDÍA Y PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN PARA EL ADULTO
MAYOR (PNAAM) DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
(ICBF) CENTRO ZONAL TÚQUERRES**

GARCIA MORAN CARLOS FABIAN

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Ingeniero
Agroindustrial**

Dra. MARIA HELENA LOPEZ REINA
Asesora Instituto colombiano de Bienestar Familiar ICBF centro Zonal
Túquerres

Ing. A.I ANDRÉS MAURICIO BETANCOURTH
Asesor Facultad de Ingeniería Agroindustrial Universidad de Nariño

M. Sc ZULLY XIMENA SUAREZ
Ing. A.I OMAR GOYES
Jurados Evaluadores

PROGRAMA DE INGENIERIA AGROINDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERIA AGROINDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
SAN JUAN DE PASTO
2012

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1 ro del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

Firma del Director del Proyecto

Firma del Jurado Evaluador

Firma del Jurado Evaluador

San Juan de Pasto, Junio de 2012

DEDICATORIA

A Dios, por concederme la sabiduría, el entendimiento y por iluminar mi camino.

A mis Padres por ser los pilares de mi existencia, por brindarme su apoyo incondicional, por sus consejos y por enseñarme valores que engrandecen mi vida.

A Kelly y mis hijos por su Amor, Ternura, Paciencia y porque fueron capaces de ofrecer su tiempo y dedicación que me sirvieron para afianzar mi crecimiento personal.

A mis Hermanos con quienes he aprendido a vivir en familia y a superar cada obstáculo.

“TODOS LOS FINALES SON TAMBIEN UN COMIENZO”.

AGRADECIMIENTOS

Mis sinceros agradecimientos están dirigidos en primer lugar a Dios por permitirme culminar con éxito mi trabajo; a mis asesores de la universidad y del ICBF Centro Zonal Túquerres por haberme guiado y brindado las herramientas necesarias para cumplir con mis funciones de manera eficiente y eficaz; a mis profesores de escuela, colegio y universidad a quienes les debo gran parte de mis conocimientos y mi eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad de Nariño y a mi facultad de Ingeniería Agroindustrial las cuales me abrieron sus puertas para prepararme de manera profesional y competitiva.

Mis agradecimientos también a mis compañeros y amigos de carrera que me apoyaron y con quienes compartí muchas experiencias; a todas las personas que de una u otra forma hicieron parte de este logro. De todo corazón muchas gracias.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. IDENTIFICACION DEL INSTITUTO.....	18
1.1 LOCALIZACIÓN	19
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
3. JUSTIFICACIÓN	23
4. OBJETIVOS	25
4.1 OBJETIVO GENERAL	25
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	25
5. MARCO TEÓRICO.....	26
5.1 PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR PAE	26
5.2 PROGRAMA DE DESAYUNOS INFANTILES CON AMOR PDIA	27
5.3 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN PARA EL ADULTO MAYOR PNAAM	28
6. DESARROLLO DE LA PASANTIA.....	29
6.1 PLAN DE ACTIVIDADES E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	29
6.2 DESARROLLO DE PLAN DE ACTIVIDADES.....	30
7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	46
7.1 ELABORACIÓN DE UNA CARTILLA DIDÁCTICA DE ALMACENAMIENTO Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.	46
7.2 OTRAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	47
8. CONCLUSIONES.....	48
BIBLIOGRAFIA.....	50
NETGRAFIA	51
ANEXOS	52

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Porcentaje de cumplimiento por grupo de estándares del Programa de Alimentación Escolar PAE	20
Cuadro 2. Promedio de porcentaje de cumplimiento por responsables del Programa de Alimentación Escolar PAE.....	21
Cuadro 3. Porcentaje de cumplimiento por grupo de estándares del Programa de Desayunos Infantiles con Amor.	21
Cuadro 4. Promedio de cumplimiento por Responsables Programa de Desayunos Infantiles con Amor.	22
Cuadro 6. Plan Actividades e Indicadores de Cumplimiento	29
Cuadro 7. Porcentaje de cumplimiento por Grupo de Estándares del Programa de Alimentación Escolar PAE.	31
Cuadro 8. Promedio de porcentaje de cumplimiento por responsables Programa de Alimentación Escolar PAE.....	32
Cuadro 9. Porcentaje de cumplimiento por grupo de Estándares del Programa de Desayunos Infantiles con amor.....	32
Cuadro 10. Promedio de cumplimiento por responsable Programa de Desayunos Infantiles con Amor.	33
Cuadro 11. Porcentaje promedio de cumplimiento por grupo de estándares primera y segunda visita del Programa de Alimentación Escolar PAE.....	34
Cuadro 12. Porcentaje promedio de cumplimiento por Responsable del Programa de Alimentación Escolar PAE.....	35
Cuadro 13. Porcentaje Promedio de cumplimiento por grupo de estandares primera y segunda visita del Programa de Desayunos Infantiles con Amor.	37
Cuadro 14. Porcentaje promedio de cumplimiento por responsable del Programa de Desayunos Infantiles con Amor.....	39
Cuadro 15. Valor Total Acumulado de los Aspectos Verificados a través de la Lista de chequeo.....	44

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Comparación porcentaje promedio Grupo de Estándares.....	34
Gráfica 2 Comparación porcentaje promedio por Responsable del Programa.	36
Gráfica 3. Comparación porcentaje promedio Grupo de Estándares.....	38
Gráfica 4. Comparación porcentaje promedio por Responsable.....	39
Gráfica 5. Comparación Promedio Valor total Lista de Chequeo.....	45

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Capacitación Lineamientos Técnico Administrativos	41
Figura 2. Capacitación Estándares de Calidad	42
Figura 3. Capacitación Manipulación de Alimentos.....	43
Figura 4. Seguimiento Bodega de Almacenamiento de Alimentos Programa Nacional para el Adulto Mayor PNAAM	44
Figura 5. Cartilla de Almacenamiento y Manipulación de Alimentos.....	46
Figura 6. Supervisión Hogar Comunitario	47

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A: INSTRUMENTO DE SUPERVISION – INTERVENTORIA PARA EL SERVICIO PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR UNIDAD DE SERVICIO.....	53
ANEXO B: INSTRUMENTO DE SUPERVISION - INTERVENTORIA PARA PROGRAMA DESAYUNOS INFANTILES CON AMOR – DIA PUNTO DE ENTREGA.....	59
ANEXO C: LISTA DE CHEQUEO MODALIDAD RACION PARA PREPARAR DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION PARA EL ADULTO MAYOR.....	64

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar centro zonal Túquerres, durante un tiempo aproximado de un año; donde se realizó visitas de supervisión, seguimiento y aplicación de estándares de calidad a las unidades de servicio y puntos de entrega de los diferentes programas de Alimentación Escolar PAE, Desayunos Infantiles con Amor –PDIA y el Programa Nacional de Alimentación al Adulto Mayor PNAAM, priorizando las unidades que tuvieron menor calificación en estándares.

Se brindó asesoría y asistencia técnica a agentes educativos comunitarios, responsables del programa y manipuladores de alimentos, teniendo en cuenta el Decreto 3075 de 1997 y los lineamientos establecidos por el ICBF de cada uno de los programas; logrando así el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente trabajo.

ABSTRACT

This work was developed in the Colombian Family Welfare Institute zonal Túquerres center, during a period of approximately one year, which made monitoring visits, monitoring and implementation of quality standards and units of service delivery points of the different PAE school feeding programs, Children's Breakfast with Love-AIDP and the National Food Program for the Elderly PNAAM, prioritizing the units that had lower qualification standards.

It provided advice and technical assistance to community outreach workers responsible for the program and food handlers, taking into account the Decree 3075 of 1997 and the guidelines established by the ICBF of each of the programs, thus achieving compliance with the proposed objectives this paper.

GLOSARIO

AGENTE EDUCATIVO COMUNITARIO: Persona líder en su comunidad, que apoya con servicios sociales para beneficiar a las familias de su municipio.

ALIMENTO: Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que le proporciona al ser vivo que los consume, los nutrientes necesarios para la vida. Cualquier sustancia (sólida o líquida) normalmente ingerida por los seres vivos con fines: nutricionales (regulación del metabolismo y mantenimiento de las funciones fisiológicas, como la temperatura corporal) y psicológicos (satisfacción y obtención de sensaciones gratificantes).

ALMACENAMIENTO: Poner o guardar en forma ordenada un conjunto de mercancías dentro de un lugar o almacén para evitar su contaminación, alteración o deterioro o la proliferación de microorganismos en los alimentos conservando sus características y calidad.

ASESORÍA: Consiste en brindar orientación y acompañamiento a servidores públicos y agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en el diseño y ejecución de proyectos, programas y servicios en cumplimiento de la política pública de infancia, adolescencia y familia.

ASISTENCIA TÉCNICA, Se concibe como una estrategia permanente de asesoría y acompañamiento para lograr la cualificación de los servicios y los procesos de atención, así como la comprensión y adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades que permitan implementar de manera coherente los objetivos.

BIENESTARINA: Es una mezcla vegetal en forma de harina, adicionada con leche en polvo descremada, enriquecida con vitaminas y minerales. Aporta proteínas con un balance adecuado de aminoácidos esenciales, lo que la convierte en un producto de alto valor nutricional. Se utiliza como complemento de la alimentación para los bebés a partir de los 6 meses de edad, de igual manera la pueden consumir las mujeres embarazadas, las mamás que están lactando, los adultos mayores y las personas desnutridas.

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM): Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

CENTROS ZONALES: Puntos de atención al ciudadano del ICBF ubicados en las ciudades capitales y municipios a nivel nacional.

CONTAMINACIÓN CRUZADA: Mezcla o contacto de alimentos para el consumo, con materia cruda contaminada o en estado de descomposición.

ENTE TERRITORIAL: Se entiende como una entidad territorial las personas jurídicas, de derecho público, que componen la división político-administrativa del Estado, gozando de autonomía en la gestión de sus intereses. Son entidades territoriales los departamentos, municipios, distritos y los territorios indígenas y eventualmente, las regiones y provincias.

ESTANDARES DE CALIDAD: Son indicadores de cumplimiento que permiten medir el estado de una unidad de servicio en un momento determinado, tanto en los aspectos relaciones con la estructura y el funcionamiento organizacional, como los niveles de relación y sustentabilidad del instituto.

HIGIENE DE LOS ALIMENTOS: Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la seguridad, limpieza y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo.

INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS: Garantía en cuanto a que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen o consuman, de acuerdo con el uso al que estén destinados.

MANIPULADOR DE ALIMENTOS: Es toda persona que interviene directamente y, aunque sea en forma ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos.

PAE: Programa de Alimentación Escolar.

PDIA: Programa de Desayunos Infantiles con Amor.

PNAAM: Programa Nacional de Alimentación Complementaria al Adulto Mayor liderado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

PRIMERA INFANCIA: Se entiende como primera infancia los primeros 6 años de vida de los niños y niñas. Investigaciones en varios campos del conocimiento - biología, neurociencia, ciencias del comportamiento, psicología del desarrollo, educación y economía- concluyen que los primeros años de vida son básicos para el desarrollo del ser humano en todos sus aspectos: biológico, psicológico, cultural y social. Desde el período de gestación, los niños cuentan con capacidades físicas, cognitivas, emocionales y sociales, que se deben reconocer y promover, pues ellas sirven de fundamento para el aprendizaje, la comunicación, la socialización y en general para el desarrollo de habilidades, capacidades y competencias.

PROVEEDOR: Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: Consiste en constatar que la ejecución se desarrolla de acuerdo con lo planeado y por consiguiente centra su atención en el cumplimiento de los objetivos, de las normas que regulan el proceso y la utilización de los recursos humanos, físicos y financieros asignados al proceso.

SNBF: Sistema Nacional de Bienestar Familiar. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es el rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, tiene a su cargo la articulación de las entidades responsables de la garantía de los derechos, la prevención, de su vulneración, la protección y el restablecimiento de los mismos, en los ámbitos nacional, departamental , distrital, municipal y resguardos o territorios indígenas.

UNIDADES DE SERVICIO: Puntos de atención donde se ejecutan los programas o prestan los servicio ubicados en los municipios del país.

INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, es una institución de servicio público comprometida con la protección integral de la familia y en especial de la niñez, coordina el Sistema Nacional de Bienestar Familiar SNBF y como tal propone e implementa políticas, presta asesoría y asistencia técnica a las comunidades y a las organizaciones públicas del orden territorial nacional.

Para el cumplimiento de esta misión implementó la asistencia técnica con el fin de evaluar el aseguramiento de calidad en cada uno de los lineamientos de alimentación infantil y adulto mayor.

Tanto para el Instituto y para los asistentes técnicos es imperativo establecer las estrategias y los mecanismos para asegurar la calidad en la prestación del servicio. En este contexto se establece la supervisión y la verificación lo que va a permitir conocer el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para cada una de las modalidades y los programas (Programa de Alimentación Escolar, Desayunos Infantiles, Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor) de alimentación y por lo tanto, generar los mecanismos y las acciones pertinentes que propicien el mejoramiento de los mismos.

En este contexto de supervisión se mantiene la descripción y desarrollo de los principios, objetivos, competencias y procedimientos para realizar la verificación y registro del nivel de cumplimiento de los estándares de calidad, estructura, proceso y resultado, definidos para las diferentes modalidades de atención a la alimentación de la niñez y adultez colombianas.

Con esto, se pretende mejorar el consumo de alimentos para los niños y para los adultos mayores, teniendo en cuenta la manipulación y el almacenamiento; así mismo como la concientización de los buenos hábitos del manipulador de los alimentos.

El cumplimiento de objetivos del Programa de Alimentación Escolar PAE se desarrolla en el casco urbano del Municipio de Túquerres y los Programas de Desayunos Infantiles con Amor y Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor PNAAM se desarrollan en los once municipios adscritos al Centro Zonal en las cabeceras municipales por directrices de la coordinación priorizando la unidades de servicio de menor calificación.

Cabe destacar que por criterios de confidencialidad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF Centro Zonal Túquerres en el desarrollo de este informe se omiten datos y actores de los diferentes programas de atención.

1. IDENTIFICACION DEL INSTITUTO

El ICBF, es una entidad adscrita al Ministerio de la Protección Social, es una de las instituciones más representativas del país. Fue creada mediante Ley 75 en 1968 dando respuesta a problemáticas, tales como la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada.

El ICBF está presente en cada una de las capitales de departamento, a través de sus regionales y seccionales. Adicionalmente, cuenta con 200 centros zonales, los cuales son puntos de servicio para atender a la población de todos los municipios del país. Actualmente cerca de 10 millones de colombianos se benefician de sus servicios.

El ICBF brinda a niños y niñas, jóvenes, adultos y familias de poblaciones urbana, rural, indígena, afrocolombiana, raizal y rom, una atención más cercana y participativa.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, es una institución de servicio público comprometida con la protección integral de la familia y en especial de la Niñez. Coordina el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y como tal propone e implementa políticas, presta asesoría y asistencia técnica y socio legal a las comunidades y a las organizaciones públicas y privadas del orden nacional y territorial.

Para el cumplimiento de su misión el instituto consideró de gran importancia la creación de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad formalizada con decreto No. 117 del 21 de enero de 2010, por el cual se aprueba la estructura del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar y se determinan las funciones de sus dependencias.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en su afán de progreso y satisfacción para los ciudadanos que necesitan ayuda en cuanto a alimentación, por consecuencia de la alta desnutrición generada en los últimos años creó unos programas en los cuales la población más vulnerable de niños, niñas, adolescentes y adulto mayor tengan los beneficios de desayunos y almuerzos que sean de buena calidad y nutritivos para que tengan los mismos derechos de cualquier persona y puedan alimentarse de manera digna.

ICBF Centro Zonal Túquerres: Es un Centro Zonal Promiscuo (dos áreas prevención y protección), igualmente tiene bajo su área de influencia 11 municipios en el área de prevención y 13 municipios en el área de protección, ellos son: Túquerres, Guaitarilla, Imués, La Llanada, Mallama, Ospina, Providencia,

Ricaurte, Samaniego, Santacruz, Sapuyes y para protección se anexan a estos los municipios de Los Andes Sotomayor y Linares.

El Centro Zonal, está bajo la coordinación y responsabilidad del profesional universitario María Helena López Reina; en el área de prevención cuenta con un equipo de profesionales y técnicos que apoyan las diferentes modalidades de atención; en el área de protección el Centro Zonal con tres (3) defensorías de familia con sus defensores y equipos interdisciplinarios encargados de la protección y restablecimiento de derechos, en total se cuenta con una planta de personal entre Servidores Públicos y contratistas aproximadamente en un número de 27 personas.

El ICBF centro zonal Túquerres, busca garantizar el servicio de alimentación escolar que brinde un complemento alimentario durante la jornada escolar a los niños, niñas y adolescentes escolarizados en las áreas rural y urbana, de acuerdo a los Lineamientos Técnico Administrativos y Estándares para la Asistencia Alimentaria al Escolar – Programa de Alimentación Escolar –PAE así mismo como mejorar el consumo de alimentos ofreciendo los programas de desayunos infantiles con amor y alimentación al adulto mayor, con el fin de contribuir al buen desempeño académico, la asistencia regular, así como promover la formación de hábitos alimentarios saludables con la participación activa de la familia, la comunidad y los entes territoriales.

1.1 LOCALIZACIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF Centro Zonal Túquerres se encuentra ubicado en la Calle 14 No. 15-25 Barrio San Francisco Municipio de Túquerres Departamento de Nariño.

Teléfono: (2) 7280235

Celular: 3208656855

Línea gratuita nacional ICBF: 01 8000 91 8080

Página web: www.icbf.gov.co

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF dentro de sus programas de servicio social en las modalidades de Desayunos Infantiles, Programa de Alimentación Escolar (PAE), Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor (PNAAM) se rige por Estándares de Calidad y por Lineamientos Técnico – Administrativos (**ver anexo A,B,C**) los cuales no se están cumpliendo en su totalidad por parte de las entidades operadoras y por los agentes educativos comunitarios, lo que ha conllevado a que los servicios se vean afectados y no sean de buena calidad.

“Dentro del Programa de Alimentación Escolar PAE el NO cumplimiento de estándares de calidad y lineamientos afecta a 9876 niños y niñas beneficiarios”¹.

Los cuadros 1, 2, 3 y 4 muestran el porcentaje de cumplimiento del programa afirmando que existen falencias en la prestación del servicio.

Cuadro 1. Porcentaje de cumplimiento por grupo de estándares del programa de alimentación escolar PAE.

GRUPO DE ESTÁNDARES	% DE CUMPLIMIENTO
Estándares de resultado	64,58
Estándares de proceso	78,45
Estándares de estructura	60,12

Fuente: Informe Supervisión Programa de Alimentación Escolar PAE mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Túquerres

¹ ICBF. Centro Zonal Túquerres. Metas Físicas y Financieras. 2011

Cuadro 2. Promedio de porcentaje de cumplimiento por responsables del Programa de Alimentación Escolar PAE.

RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIENTO
Operador	100%
Institución educativa	75%
ICBF	73,07%
Entidad territorial.	66,67%

Fuente: Informe Supervisión Programa de Alimentación Escolar PAE mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Túquerres.

En el mes de marzo del año 2011 en el Centro Zonal Túquerres se realizó supervisión al programa de Desayunos Infantiles y los resultados NO fueron favorables porque no se consiguió la satisfacción completa en cuanto al cumplimiento de variables ya que los porcentajes de calificación no están aproximados al 100% que es lo ideal ya que se quiere que los servicios sean de calidad, siendo afectados 11678 niños y niñas beneficiarios del programa².

Cuadro 3. Porcentaje de cumplimiento por grupo de estándares del Programa de Desayunos Infantiles con Amor.

GRUPO DE ESTÁNDARES	% DE CUMPLIMIENTO
Estándares de resultado	73,33
Estándares de proceso	63,63
Estándares de estructura	92,38

Fuente: Informe Supervisión Programa Desayunos Infantiles con Amor mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Túquerres

² Ibíd.

Cuadro 4. Promedio de cumplimiento por Responsables Programa de Desayunos Infantiles con Amor.

RESPONSABLE/ CONDICIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
Proveedor	95,45%
Agente Educativo Comunitario	73,78%
Centro Zonal	79,57%
Entidad Territorial	79,57%

Fuente: Informe Supervisión Programa Desayunos Infantiles con Amor mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Túquerres.

En el Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor se presentan falencias en cuanto a los criterios y metodología de asignación de cupos, la producción, suministro y almacenamiento de alimentos, ya que los operadores y agentes educativos comunitarios no están asegurando el cumplimiento de los servicios según lo establecido con lineamientos y estándares de calidad, causando así insatisfacción a los beneficiarios y al centro zonal encargado de la administración del programa y afectando a 3746 adultos beneficiarios³.

³ Ibíd.

3. JUSTIFICACIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en su afán de mejorar constantemente crea una serie de lineamientos y programas que consisten en el suministro organizado de alimentos inocuos a los niños, niñas y adolescentes matriculados en las instituciones educativas públicas y Adulto Mayor, desarrollando un conjunto de acciones alimentarias, nutricionales, de salud y formativas relacionadas, que contribuyen a mejorar el estilo de vida saludable, con la participación activa de la familia, la comunidad y los entes territoriales en general.

Una de las estrategias para el adecuado funcionamiento del programa es la organización y participación de la comunidad en general y la educativa en particular la de los padres de familia, quienes son en primera instancia los primeros en garantizar que se cumpla el derecho a la alimentación de los escolares, la garantía del principio de equidad en la selección de los beneficiarios y un aseguramiento en la calidad del servicio.

Para poder cumplir a cabalidad con estas metas establecidas el instituto se ve en la necesidad de crear el espacio técnico donde se implementan las capacitaciones, asesorías técnicas y evaluación de los lineamientos, con el fin de brindar una mejor atención al servicio, en cuanto a la alimentación de los niños, niñas, adolescentes y adulto mayor, donde prevalezca el buen manejo de los alimentos en cada uno de las unidades de servicio. Por consiguiente se desea crear y fortalecer una disponibilidad suficiente y estable de los alimentos, el acceso y el consumo oportuno y permanente de los mismos en cantidad, calidad e inocuidad, por parte de todas las personas, bajo condiciones que permitan su adecuada utilización para llevar una vida saludable y activa.

Con el desarrollo de estas actividades se pretende mejorar la calidad de los productos ofrecidos en los servicios de alimentación, darle a conocer al manipulador de alimentos los cuidados que deben tener en cuenta en el manejo higiénico y almacenamiento de los alimentos, así como sugerir consejos claves para evitar la contaminación.

Los componentes investigativo, técnico y empresarial de la Ingeniería Agroindustrial resultan flexibles y aplicables en muchos campos relacionados con la calidad de las materias primas y/o productos alimentarios. De manera particular a través del desarrollo de esta pasantía se aplicará el componente investigativo mediante un trabajo de campo diagnosticando el estado de cumplimiento de lineamientos y estándares de calidad de los programas de Desayunos Infantiles con Amor, Programa de Alimentación Escolar PAE y Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor PNAAM; el componente técnico se verá reflejado en la capacitación, acompañamiento y asesoría a los Agentes

Educativos Comunitarios y responsables del funcionamiento adecuado de los diferentes programas, y finalmente con la aplicación de los estándares de calidad y el seguimiento a este proceso de mejoramiento se dará respuesta al componente empresarial.

Será de utilidad al estudiante universitario este tipo de trabajo para su formación, debido a que esta pasantía se enfoca tanto a garantizar el debido manejo de alimentos como a proteger y mejorar las condiciones de alimentación de los niños y adultos beneficiarios de los programas.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Asesorar y asistir técnicamente a los Programas de Alimentación Escolar (PAE), Desayunos Infantiles con Amor - PDÍA y Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor (PNAAM) del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Centro Zonal Túquerres

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Incrementar el porcentaje de cumplimiento de los estándares de calidad de los programas de Alimentación Escolar PAE y Desayunos Infantiles con Amor, mediante la supervisión en las unidades de servicio.
- ✓ Fortalecer individual y colectivamente, actitudes y aptitudes en los manipuladores de alimentos, agentes educativos y personas que estén relacionadas directa e indirectamente con la prestación del servicio.
- ✓ Incrementar el valor de cumplimiento de la lista de chequeo modalidad ración para preparar del Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor PNAAM.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR PAE

Consiste en la entrega diaria de un complemento alimentario: desayuno o almuerzo, durante la jornada escolar. Contribuye a mejorar el desempeño académico, la asistencia regular y promover la formación de hábitos alimentarios saludables en la población escolar, con la participación activa de la familia, la comunidad y el Estado a través de los entes territoriales.

Este programa tiene como objetivo suministrar alimentos nutritivos e higiénicos a los niños, niñas y adolescentes matriculados en las instituciones educativas del país; desarrollar un conjunto de acciones alimentarias, nutricionales, de salud y formativas relacionadas; contribuir a mejorar el desempeño de los escolares y apoyar su vinculación y permanencia en el sistema educativo; promover la participación de la familia, la comunidad y los entes territoriales, en general, del Sistema Nacional de Bienestar Familiar - SNBF.

¿Qué población escolarizada tiene prioridad?

Indígenas, Desplazados, Zona rural, Zona urbana: En niveles 1 y 2 del SISBEN, empezando desde los grados escolares inferiores (Preescolar y Primaria), hasta los superiores (Secundaria).

¿Cómo se desarrolla?

Con la participación activa de la familia, la comunidad y el Estado, a través del ICBF y de los entes territoriales.

¿Cómo se opera?

“La prestación del servicio se hace a través las diferentes Regionales y Seccionales con operadores o entidades especializadas en programas de alimentación, que tengan la capacidad administrativa, organizativa, técnica, logística y operativa; la experiencia y el conocimiento para la prestación de servicios de alimentación”⁴.

⁴ Lineamientos técnico-administrativos y estándares para la asistencia alimentaria al escolar – programa de alimentación escolar – (PAE).

5.2 PROGRAMA DE DESAYUNOS INFANTILES CON AMOR PDIA

Es un programa del Instituto de Bienestar Familiar (ICBF) que tiene como objetivo principal, mejorar el consumo de alimentos de aproximadamente un millón de niños entre los 6 meses y 4 años y 11 meses de edad que pertenezcan a familias del nivel 1 del SISBEN, mediante la entrega de los denominados desayunos Tipo 1 y tipo 2, tal como lo muestra el cuadro 5:

Cuadro 5. Tipos de Desayuno Infantil.

DESAYUNO	BENEFICIARIOS	CARACTERÍSTICAS
Tipo 1	Niños entre los 6 y 11 meses	1 Paquete Bienestarina por 900 gramos
Tipo 2	Niños 12 meses y 4 años y 11 meses	1 Paquete de Bienestarina (900g) 1 Porción (200ml) de leche entera natural o Saborizada. 1 Porción (200ml) láctea con Avena. 1 Porción (30g) de galleta adicionada con hierro aminoquelado y ácido fólico.

Fuente: Manual de Almacenamiento y Manipulación de Desayunos Infantiles con Amor DIA. ICBF, Primera Edición Enero 2011.

Este programa se rige por un plan de manejo ambiental que es un plan que ejecuta Alimentos del Valle ALIVAL como proveedor del ICBF y tiene como objetivo principal prevenir, minimizar y mitigar el impacto ambiental negativo de los empaques y embalajes de los desayunos Tipo 1 y 2.

El programa promueve la afiliación de los niños al Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el fin de prevenir y atender oportunamente problemas de salud que se les puedan presentar, a través de la atención médica y odontológica, vacunación, desparasitación, control de crecimiento y desarrollo, entre otros.

“Genera participación de la comunidad en torno a las diferentes actividades del programa, así como, la conformación de veedurías y control social sobre la ejecución del programa”⁵.

⁵ Manual de Almacenamiento y Manipulación de Desayunos Infantiles con Amor DIA. ICBF, Primera Edición Enero 2011.

5.3 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN PARA EL ADULTO MAYOR PNAAM

El Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor tiene la modalidad de atención Ración Para Preparar RPP con un aserie de objetivos que van encaminados a contribuir a mejorar el consumo de alimentos, mediante el suministro de un paquete alimentario para 417.230 Adultos Mayores clasificados en el nivel de SISBEN 1 ó 2, en condiciones de desplazamiento o discapacitados, indígenas y habitantes de la calle y tiene como objetivos específicos los siguientes:

- “Suministrar mensualmente 1 paquete alimentario a los adultos mayores beneficiarios del Programa.
- Fomentar las iniciativas locales y del operador para el desarrollo de las actividades complementarias teniendo en cuenta las características socioculturales y las condiciones físicas de los (las) beneficiario(a)s.
- Propiciar la participación de los adultos mayores del Programa en los espacios de participación local como: Consejos Municipales de Política Social, Comités de Adulto Mayor, Cabildos y otras organizaciones existentes en los municipios.
- Promover la participación de la comunidad para ejercer el control social a través de la creación o consolidación de veedurías ciudadanas para el Programa.
- Cualificar el ejercicio del control social a través del registro formal de las veedurías y el seguimiento a las observaciones producto de las mismas.
- Promover el trabajo interinstitucional e intersectorial en torno a los adultos mayores para mejorar las condiciones de vida de esta población”⁶.

⁶ Manual Operativo Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor (PNAAM), “Juan Luis Londoño de la Cuesta”.

6. DESARROLLO DE LA PASANTIA

Esta pasantía se llevó a cabo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF Centro Zonal Ipiales; se desarrolló durante un tiempo aproximado de 1 año, donde se realizaron actividades de acuerdo a los objetivos planteados.

6.1 PLAN DE ACTIVIDADES E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Cuadro 6. Plan Actividades e Indicadores de Cumplimiento

OBJETIVO	ACTIVIDAD	META PROPUESTA
Incrementar el porcentaje de cumplimiento de los estándares de calidad de los programas de Alimentación Escolar PAE y Desayunos Infantiles con Amor DIA, mediante la supervisión en las unidades de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar diagnóstico de las unidades de servicio de los programas de Alimentación Escolar PAE y Programa de Desayunos Infantiles con Amor PDIA. Aplicar estándares de Calidad a los Programas de Alimentación Escolar PAE y Programa de Desayunos Infantiles con Amor PDIA 	Lograr el cumplimiento de los estándares de calidad en un valor aproximado de 80 - 100%.
Fortalecer individual y colectivamente, actitudes y aptitudes en los manipuladores de alimentos, agentes educativos y personas que estén relacionadas directa e indirectamente con la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a manipuladores de alimentos y agentes educativos Elaborar de una cartilla didáctica de almacenamiento y manipulación de alimentos 	
Incrementar el valor de cumplimiento de la Lista de Chequeo Modalidad Ración Para Preparar del Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor PNAAM.	Realizar seguimiento en las bodegas de almacenamiento de alimentos de las unidades de servicio del Programa Nacional de Alimentación Para el Adulto Mayor.	Lograr un aumento del valor de cumplimiento de la lista de Chequeo en 5 puntos.

Fuente. Este proyecto

6.2 DESARROLLO DE PLAN DE ACTIVIDADES

Es importante tener en cuenta que es la primera vez que se desarrolló el presente trabajo de Asesoría y Asistencia Técnica en los programas de alimentación que ofrece el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF en el Centro Zonal Túquerres con el acompañamiento de un Ingeniero Agroindustrial; donde se puso en práctica el conocimiento adquirido a lo largo de la carrera en la parte de Aseguramiento de la calidad que fue base fundamental para realizar los diagnósticos, verificaciones y así mismo emitir conceptos técnicos sobre las falencias encontradas en cada programa creando un marco de mejoramiento de calidad en cada uno de ellos.

Actividad 1. Realizar diagnóstico de las unidades de servicio de los Programas De Alimentación Escolar PAE y Programa de Desayunos Infantiles con Amor PDIA.

Esta Actividad pertenece al primer objetivo donde se planteó incrementar el porcentaje de cumplimiento de los estándares de calidad de los programas de Alimentación Escolar PAE y Desayunos Infantiles con Amor DIA, mediante la supervisión en las unidades de servicio, realizando un diagnóstico para cada programa, teniendo en cuenta la información suministrada por los informes de interventoría y supervisión realizada por los técnicos y profesionales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF Sede Nacional y Regional Nariño, donde se tomaron los puntos que presentaron menor calificación en la aplicación de los estándares de calidad.

Los grupos de estándares aplicados para cada programa en el instrumento de supervisión esta dividido en tres grupos:

- **Estándares de resultado:** Criterio de referencia que indica un nivel de calidad con respecto a los cambios en las condiciones de vida de la población beneficiaria, derivados directamente del servicio.
- **Estándares de proceso:** Criterio de referencia que indica un nivel de calidad en la utilización de los recursos para la operación del servicio.
- **Estándares de estructura:** Criterio de referencia que indica un nivel de calidad en cuanto a la utilización de los recursos administrativos y técnicos, que deben existir en forma permanente para la prestación del servicio.

Estos estándares de calidad se aplican porque en el Instituto Colombiano de bienestar Familiar ICBF existen unas políticas de calidad, las cuales exigen que los diferentes programas sean ejecutados dando cumplimiento a los lineamientos

de funcionamiento garantizando la correcta prestación del servicio en las diferentes unidades o puntos de entrega.

Los estándares miden el porcentaje de cumplimiento de funcionamiento y prestación del servicio por responsable de cada programa. Los responsables del funcionamiento del programa de Desayunos Infantiles con Amor son: proveedor, agente educativo comunitario, centro zonal, entidad territorial; para el programa de Alimentación Escolar PAE son: operador, institución educativa, ICBF, entidad territorial.

La importancia de la aplicación de estos radica en identificar las falencias que se presentan en los puntos o unidades de servicio, de donde se despliega una serie de acciones y recomendaciones encaminadas al mejoramiento continuo de la prestación de este; aplicando una escala de calificación de 0 a 10 dependiendo del grado de cumplimiento en criterios por variable.

El no cumplimiento de los estándares conlleva a una mala prestación del servicio causando implicaciones legales a los responsables del funcionamiento del programa.

El diagnóstico obtenido por los informes del Centro Zonal⁷ para el programa de Alimentación Escolar PAE se presenta en los cuadros 7 y 8:

Cuadro 7. Porcentaje de cumplimiento por grupo de estándares del programa de Alimentación Escolar PAE.

GRUPO DE ESTÁNDARES	% DE CUMPLIMIENTO
Estándares de resultado	64,58
Estándares de proceso	78,45
Estándares de estructura	60,12

Fuente: Informe Supervisión Programa de Alimentación Escolar PAE mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Túquerres

⁷ Informe Supervisión Programa Alimentación Escolar mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Ipiales.

Cuadro 8. Promedio de porcentaje de cumplimiento por responsables programa de Alimentación Escolar PAE.

RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIENTO
Operador	100%
Institución Educativa	75%
ICBF	73,07%
Entidad Territorial.	66,67%

Fuente: Informe Supervisión Programa de Alimentación Escolar PAE mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Túquerres.

Para el levantamiento del diagnóstico del Programa de Desayunos Infantiles con Amor PDIA se tomó como referencia el cumplimiento por grupo de estándares y responsables del programa tal como muestran los cuadros 9 y 10.

Cuadro 9. Porcentaje de cumplimiento por grupo de estándares del programa de desayunos infantiles con amor.

GRUPO DE ESTÁNDARES	% DE CUMPLIMIENTO
Estándares de resultado	73,33
Estándares de proceso	63,63
Estándares de estructura	92,38

Fuente: Informe Supervisión Programa Desayunos Infantiles con Amor mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Túquerres

Cuadro 10. Promedio de cumplimiento por responsable programa de Desayunos Infantiles con Amor.

RESPONSABLE/ CONDICIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
Proveedor	95,45%
Agente Educativo Comunitario	73,78%
Centro Zonal	79,57%
Entidad Territorial	79,57%

Fuente: Informe Supervisión Programa Desayunos Infantiles con Amor mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Túquerres.

Logro obtenido:

Con esta información suministrada se logró establecer la línea base que posteriormente se comparó con los resultados obtenidos en las visitas realizadas y aplicación de estándares de calidad.

Actividad 2. Aplicar estándares de Calidad a los Programas de Alimentación Escolar PAE y Programa de Desayunos Infantiles con Amor PDIA.

Esta actividad se desarrolló en cumplimiento al primer objetivo teniendo en cuenta los lineamientos técnicos de funcionamiento del programa y el instrumento de supervisión – interventoría establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF para cada unidad de servicio.

Para la programación de salida se concretó con el asesor del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF Centro Zonal Túquerres los puntos o unidades de servicio para realizar la visita priorizando los que obtuvieron menor calificación en la aplicación de los estándares necesitando la asistencia técnica inmediata según el informe de supervisión presentado por el Centro Zonal. Se realizaron dos visitas de supervisión y aplicación de estándares de calidad para seis (6) unidades de servicio en el casco urbano del municipio de Túquerres para el Programa de Alimentación Escolar PAE y para el Programa de Desayunos Infantiles con Amor se visitaron once (11) unidades de servicio del casco urbano de los diferentes municipios que corresponden al Centro Zonal Túquerres.

Una vez en la unidad de servicio se procedió a realizar inspección visual y posteriormente se tomó el instrumento de supervisión (**ver anexo A y B**) para asignar la calificación a cada variable y totalizar por grupo de estándar y responsable del servicio de acuerdo a la hojas de registro y calificación del instrumento.

Los resultados obtenidos en la primera y segunda visita a las unidades de servicio fueron los siguientes:

PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR PAE: El porcentaje promedio de cumplimiento por grupo de estándares obtenido tras la aplicación de estándares de calidad durante la primera y segunda visita en las seis (6) unidades de servicio se muestra en el cuadro 11.

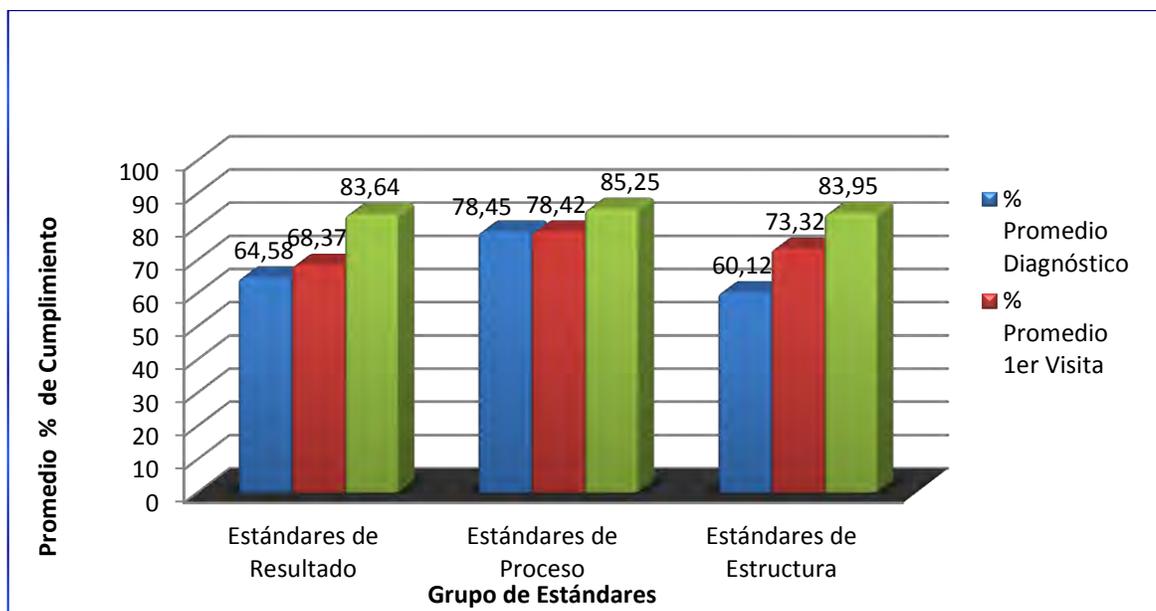
Cuadro 11. Porcentaje promedio de cumplimiento por grupo de estándares primera y segunda visita del programa de Alimentación Escolar PAE.

	ESTÁNDARES DE RESULTADO	ESTÁNDARES DE PROCESO	ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA
% Promedio Diagnóstico	64,58	78,45	60,12
% Promedio 1er Visita	68,37	78,42	73,32
% Promedio 2da Visita	83,64	85,25	83,95

Fuente: Este proyecto.

En la Gráfica No. 1 se observa la comparación de los porcentajes promedio de los tres componentes del Grupo de Estándares y la evolución del promedio del diagnóstico de la primera visita frente a la segunda visita.

Gráfica 1. Comparación porcentaje promedio grupo de estándares.



Fuente: Este Proyecto.

Al observar la **Gráfica No. 1** se identifica de manera clara una evolución positiva de los porcentajes promedio de cumplimiento desde el diagnóstico hasta la segunda visita, pasando de un 64.58% a un 83.64%, de un 78.45% a un 85.25% y de un 60.12% a un 83.95% en estándares de resultado, estándares de proceso y estándares de estructura respectivamente.

Durante la segunda visita el Grupo de Estándares superó el 80% como promedio de cumplimiento, lo que evidencia que el acompañamiento realizado durante la pasantía a las unidades de servicio, para garantizar la mejora continua de la prestación del servicio, a través de la prestación de asesoría y asistencia técnica al Programa de Alimentación Escolar PAE, fue efectivo.

El cuadro 12 muestra el porcentaje promedio de cumplimiento por responsable del programa de Alimentación Escolar PAE en el diagnóstico y el obtenido tras la aplicación de estándares de calidad durante la primera y segunda visita a las seis (6) unidades de servicio.

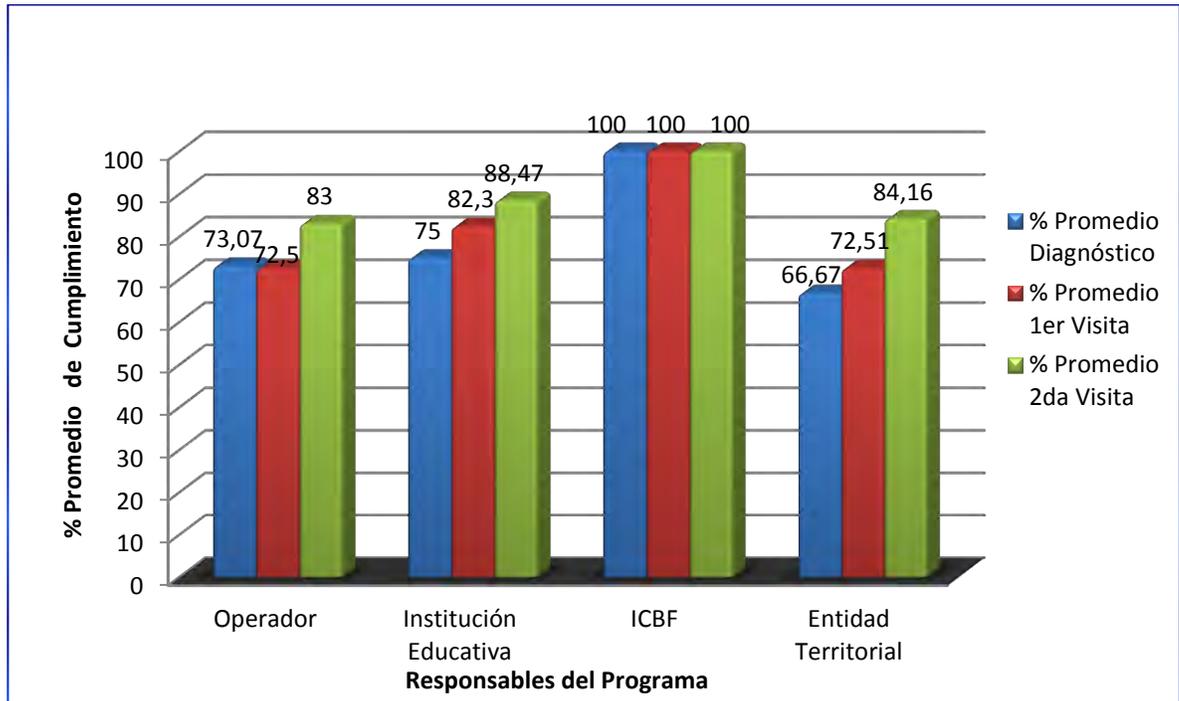
Cuadro 12. Porcentaje promedio de cumplimiento por responsable del programa de Alimentación Escolar PAE.

	OPERADOR	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	ICBF	ENTIDAD TERRITORIAL
% Promedio Diagnóstico	73,07	75	100	66,67
% Promedio 1er Visita	72,5	82,3	100	72,51
% Promedio 2da Visita	83	88,47	100	84,16

Fuente: Este Proyecto.

El comportamiento de estos porcentajes promedio se observa en la **Gráfica No. 2**, en ella se compara los porcentajes promedio de cumplimiento de los responsables del programa, tomando como punto de partida el promedio diagnóstico en contraste con los promedios obtenidos durante la primera y segunda visita a las unidades de servicio.

Gráfica 2. Comparación porcentaje promedio por responsable del programa.



Fuente: Este Proyecto.

La **Gráfica No. 2** muestra que el porcentaje promedio de cumplimiento por parte del operador, la institución educativa y la entidad territorial presenta una tendencia positiva, pasando de un 73.07% a un 83%, de un 75% a un 88.47% y de un 66.67% a un 84.16% respectivamente a excepción del ICBF cuyo porcentaje de cumplimiento se mantuvo en un 100%.

Como se puede observar, el porcentaje promedio de cumplimiento que mayor evolución presentó fue por parte de la Entidad Territorial, debido principalmente a la disposición para cumplir los compromisos de mejora adquiridos en las visitas por parte de los representantes del Ente.

Al analizar el comportamiento del porcentaje promedio de cumplimiento del Operador, se observa que durante la primera visita presentó una disminución respecto al porcentaje de cumplimiento del diagnóstico, esto se debió a los cambios de operador y personal manipulador de alimentos.

Durante la segunda visita los responsables del programa superaron el 80% como promedio de cumplimiento, lo que evidencia de nuevo que el acompañamiento realizado durante la pasantía a las unidades, para garantizar la mejora continua de la prestación del servicio, a través de la prestación de asesoría y asistencia técnica al programa de Alimentación Escolar PAE, fue efectivo.

PROGRAMA DE DESAYUNOS INFANTILES CON AMOR PDIA: Los resultados obtenidos en la primera y segunda visita en las unidades de servicio se muestran en los cuadros 13 y 14.

En el cuadro 13 se recopilan los porcentajes promedio de cumplimiento por grupo de estándares del programa de Desayunos Infantiles con Amor obtenidos tras la aplicación de estándares de calidad durante la primera y segunda visita a las once (11) unidades de servicio ubicadas en los diferentes municipios que pertenecen al Centro Zonal Túquerres.

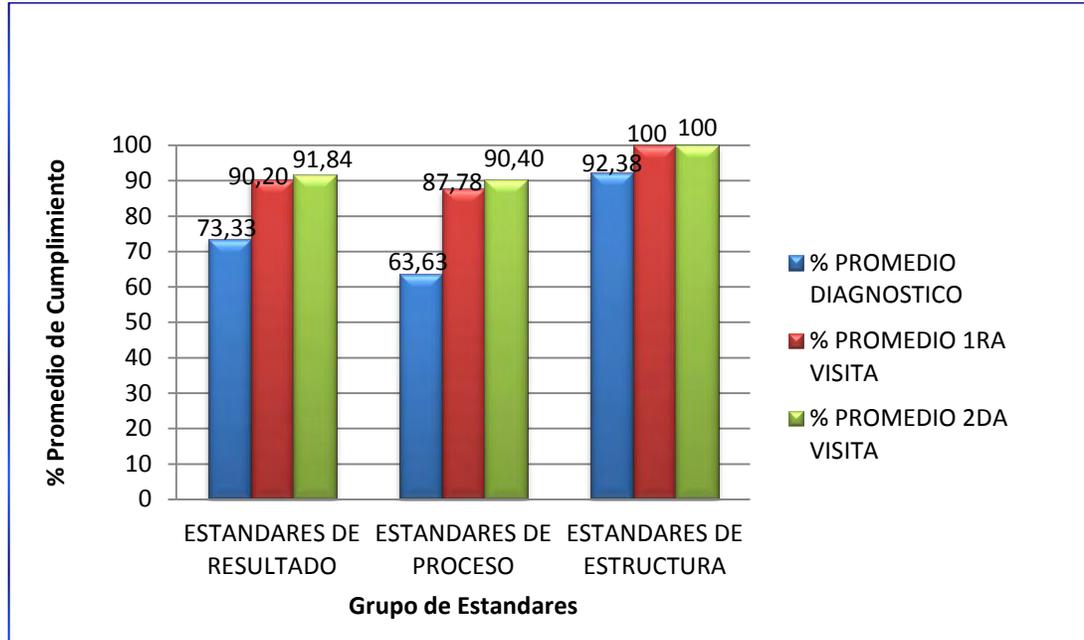
Cuadro 13. Porcentaje Promedio de cumplimiento por grupo de estándares primera y segunda visita del programa de Desayunos Infantiles con Amor.

	ESTANDARES DE RESULTADO	ESTANDARES DE PROCESO	ESTANDARES DE ESTRUCTURA
% Promedio diagnostico	73,33	63,63	92,38
% Promedio 1ra visita	90,20	87,78	100
% Promedio 2da visita	91,84	90,40	100

Fuente: Este Proyecto.

La gráfica No. 3 muestra la comparación de los porcentajes promedio de los tres componentes del grupo de estándares y su evolución partiendo del promedio del diagnóstico hasta el promedio obtenido durante la segunda visita a las once (11) unidades de servicio del Programa de Desayunos Infantiles con Amor.

Gráfica 3. Comparación porcentaje promedio grupo de estándares



Fuente: Este proyecto.

Al observar la Gráfica No.3 se identifica de manera clara una evolución positiva de los porcentajes promedio de cumplimiento desde el diagnóstico hasta la segunda visita, pasando de un 73.33% a un 91.84%, de un 63.63% a un 90.40% y de un 92.38% a un 100% en estándares de resultado, estándares de proceso y estándares de estructura respectivamente.

Como objetivo de la pasantía se propuso alcanzar el 80% en el porcentaje de cumplimiento para el grupo de estándares, sin embargo en el programa de Desayunos Infantiles con Amor, durante la segunda visita el porcentaje de cumplimiento superó el 90%, lo que evidencia una vez más que el acompañamiento realizado durante la pasantía a las once (11) unidades, para garantizar la mejora continua de la prestación del servicio, a través de la asesoría y asistencia técnica a este programa, fue efectivo.

En el cuadro 14 se muestran los porcentajes promedio de cumplimiento por Responsable del programa de Desayunos Infantiles con Amor obtenidos tras la aplicación de estándares de calidad durante la primera y segunda visita a las once (11) unidades de servicio ubicadas en los diferentes municipios que pertenecen al Centro Zonal Túquerres.

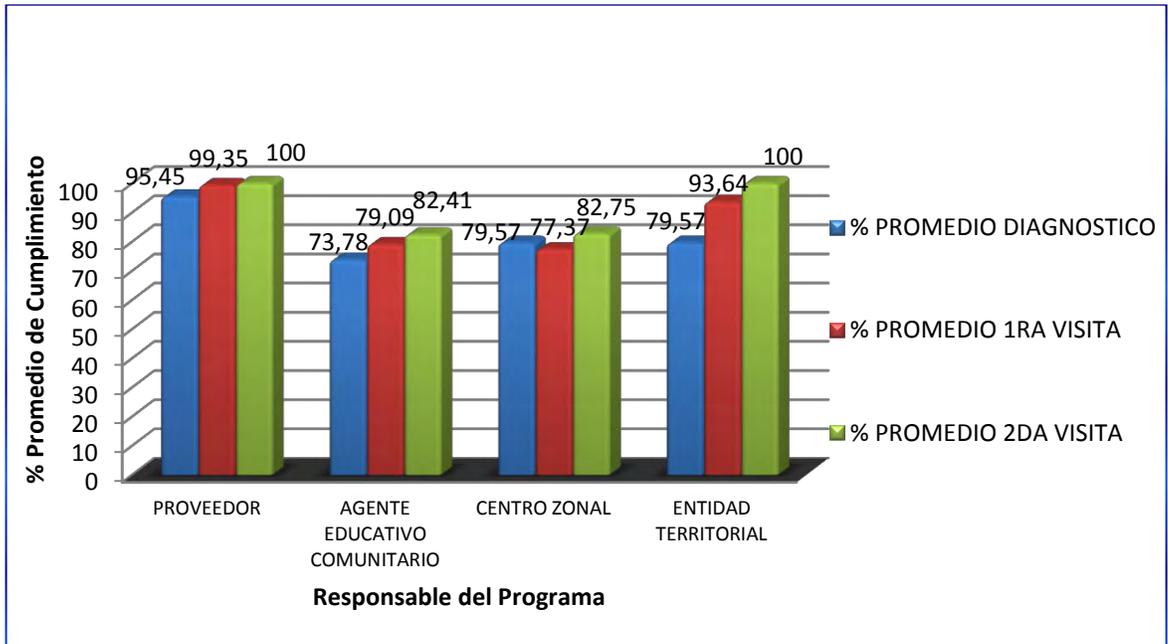
Cuadro 14. Porcentaje promedio de cumplimiento por responsable del Programa de Desayunos Infantiles con Amor.

	PROVEEDOR	AGENTE EDUCATIVO COMUNITARIO	CENTRO ZONAL	ENTIDAD TERRITORIAL
% Promedio diagnostico	95,45	73,78	79,57	79,57
% Promedio 1ra visita	99,35	79,09	77,37	93,64
% Promedio 2da visita	100	82,41	82,75	100

Fuente: Este Proyecto.

El comportamiento de estos porcentajes promedio se observa en la **Gráfica No. 4**, en ella se compara los porcentajes promedio de cumplimiento de los tres responsables del programa de Desayunos Infantiles con Amor, tomando como punto de partida el promedio diagnóstico en contraste con los promedios obtenidos durante la primera y segunda visita a las once (11) unidades de servicio.

Gráfica 4. Comparación porcentaje promedio por Responsable.



Fuente: Este Proyecto.

La Gráfica No. 4 muestra que el porcentaje promedio de cumplimiento por parte del proveedor, el agente educativo comunitario, el centro zonal y la entidad territorial presentan una tendencia positiva, pasando de un 95.45% a un 100%, de un 73.78% a un 82.41%, de un 79.57% a un 82.75% y de un 79.57% a un 100%

respectivamente, tomando como referencia el porcentaje promedio del diagnóstico respecto al porcentaje promedio obtenido tras la segunda visita.

Como se puede observar, el porcentaje promedio de cumplimiento que mayor evolución presentó fue por parte de la entidad territorial, debido principalmente a la disposición para cumplir los compromisos adquiridos en las visitas por parte de los representantes del ente.

Al analizar el comportamiento del porcentaje promedio de cumplimiento del centro zonal, se observa que durante la primera visita presentó una disminución respecto al porcentaje de cumplimiento del diagnóstico, esto debido a que el Programa presentaba algunas falencias las cuales no se corrigieron oportunamente.

Durante la segunda visita los Responsables del programa superaron el 80% como promedio de cumplimiento, lo que evidenció de nuevo que el acompañamiento realizado durante la pasantía a las once (11) unidades, para garantizar la mejora continua de la prestación del servicio, a través de la asesoría y asistencia técnica al Programa de Desayunos Infantiles con Amor, fue efectivo.

Dificultades y logro obtenido:

A pesar de que se presentaron algunas dificultades en la aceptación de la visita de supervisión, por desconocimiento y temor a ser evaluado el punto o unidad de servicio, con la aplicación de estos estándares se logró que los agentes educativos comunitarios y responsables del programa se comprometieran al mejoramiento y cumplimiento de las variables que conforman el grupo de estándares, beneficiando así a los niños, niñas y adolescentes quienes evidenciaron el cambio en la calidad, inocuidad y entrega oportuna de los alimentos.

Actividad 3: Capacitar a manipuladores de alimentos y agentes educativos comunitarios: Esta actividad pertenece al segundo objetivo donde se planteó el fortalecimiento individual y colectivo, actitudes y aptitudes en los manipuladores de alimentos, agentes educativos y personas que estén relacionadas directa e indirectamente con la prestación del servicio. Para el desarrollo de este objetivo se tomó como base las buenas prácticas de manufactura (B.P.M) que son las directamente relacionadas en la calidad del producto final y en la conservación de éste hasta el consumidor final. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF consiente, de su responsabilidad al ofrecer programas donde intervienen alimentos y del riesgo para la salud de los beneficiarios, implementó un plan de capacitación, continuo y permanente para todo el personal que esté relacionado con la prestación del servicio. Este plan fue dirigido a todo el personal que interviene en la prestación del servicio y que es de obligatorio cumplimiento para la cadena productiva y distribución de productos elaborados y para el consumo final que se realiza por parte de los responsables de los programas que ofrece el ICBF.

La metodología que se empleó para el desarrollo de estas capacitaciones fue mediante convocatorias a través de oficios, llamadas y por medio de correos electrónicos a las personas responsables del servicio, definiendo, lugar, horario y tiempo de capacitación y además aspectos requeridos para llevar a cabo el programa de capacitación, según el cronograma establecido por parte del Instituto. Se desarrollaron diferentes temas, entre los cuales se encontró los siguientes y en orden de prioridad para la prestación del servicio.

Lineamientos técnico administrativo en cada uno de los programas: Este se realizó antes de iniciar la prestación del servicio en las unidades, con el fin de aclarar los parámetros que se deben cumplir para garantizar un servicio de buena calidad, también se realizó durante la prestación del servicio para afianzar y recordar el debido funcionamiento del programa.

Figura 1. Capacitación Lineamientos Técnico Administrativos



Fuente: Este Proyecto.

Estándares de Calidad: se realizó antes de comenzar la prestación del servicio en las unidades, con el fin de presentarles los parámetros por los cuales van a ser evaluados y las medidas que tienen que tomar para obtener una buena calificación y desempeñarse de la mejor manera.

Figura 2. Capacitación Estándares de Calidad



Fuente: Este Proyecto.

Manipulación de alimentos y almacenamiento: se realizó a lo largo de la prestación del servicio ya que tenía que ser una capacitación constante y productiva, donde se dio a conocer los principios y parámetros que se encuentran establecidos en el Decreto 3075 de 1997, donde se involucró los programas señalados en el plan de saneamiento; Limpieza y Desinfección, Control de Plagas y Vectores, Manejo de Residuos Sólidos, Calidad de Agua; así mismo como los hábitos higiénicos del manipulador de alimentos, el almacenamiento y distribución de los alimentos y la importancia para suministrar un producto final de calidad.

El número de personas fue adecuado, según el espacio y condiciones, sustentando los temas de forma didáctica y comprensiva utilizando medios audiovisuales y de fácil interpretación. Se diligenció registros de asistencia, para evidenciar la realización de las capacitaciones.

A través de las capacitaciones realizadas los resultados fueron satisfactorios y de gran ayuda para el Centro Zonal, ya que contribuyeron al cumplimiento de los estándares de calidad incrementando el porcentaje hasta 80% que fue el indicador del objetivo propuesto.

Figura 3. Capacitación Manipulación de Alimentos



Fuente: Este Proyecto.

Dificultades y logro obtenido: Una dificultad fue la inasistencia a los llamados a las capacitaciones por motivos de costos y traslado desde los municipios hacia el centro zonal por parte de los agentes educativos comunitarios y responsables del punto, por lo que optó en algunos casos llegar directamente hasta las unidades, logrando así una capacitación directa ya que se interactuó en la aplicación del estándar de calidad, lineamientos y asistencia técnica personalizada, permitiendo llegar con la información de manera eficaz, concientizándolos sobre la importancia de las buenas prácticas de manufactura (BPM), las cuales constituyen una herramienta clave para la calidad e inocuidad de los alimentos, así como también de la mejor prestación del servicio, desarrollando un sentido de responsabilidad y compromiso con el desarrollo de los programas.

Actividad 4. Realizar seguimiento en las bodegas de almacenamiento de alimentos de las unidades de servicio del Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor PNAAM: Esta actividad pertenece al tercer objetivo el cual plantea incrementar el valor de cumplimiento de la lista de chequeo modalidad ración para preparar del programa nacional de alimentación para el Adulto Mayor PNAAM.

Para el programa nacional de alimentación para el Adulto Mayor PNAAM se realizó seguimiento del programa mediante visitas de supervisión a las bodegas de almacenamiento del producto, aplicando listas de chequeo, para la modalidad RPP Ración Para Preparar de la cual arrojaron los siguientes resultados que se presentan en el cuadro 15:

Figura 4. Seguimiento Bodega de Almacenamiento de Alimentos Programa Nacional para el Adulto Mayor PNAAM



Fuente: Este Proyecto.

El cuadro No. 15 muestra el promedio de los valores de los aspectos verificados en la lista de chequeo aplicada en once (11) unidades de servicio del programa nacional de alimentación para el Adulto Mayor PNAAM en los once (11) municipios adscritos al ICBF centro zonal Túquerres.

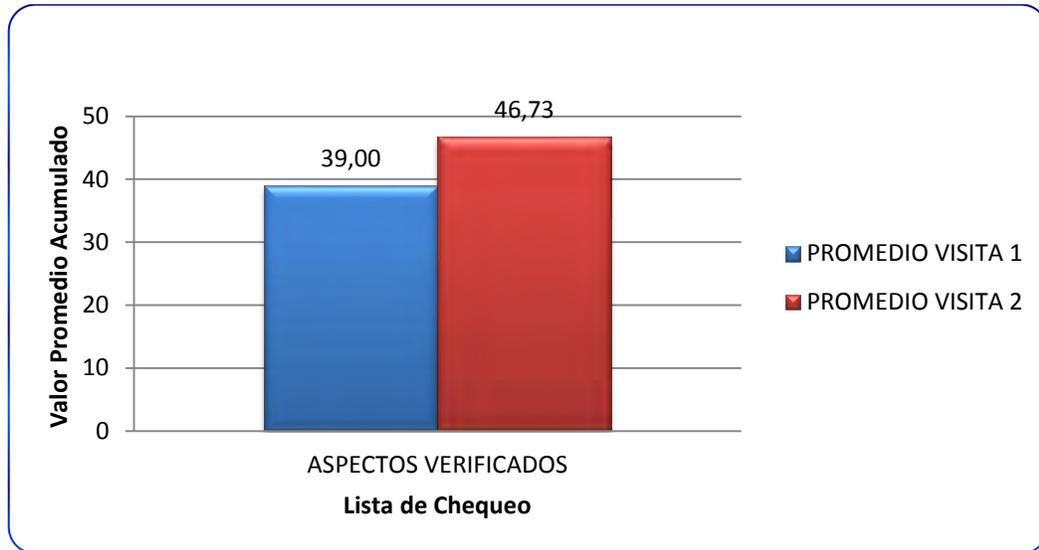
Cuadro 15. Valor total acumulado de los aspectos verificados a través de la lista de chequeo.

	ASPECTOS VERIFICADOS
Promedio visita 1	39,00
Promedio visita 2	46,73

Fuente: Este proyecto.

La Gráfica No. 5 muestra el valor total de la lista de chequeo de: valor total acumulado primera visita y valor total acumulado segunda visita.

Gráfica 5. Comparación promedio valor total lista de chequeo



Fuente: Este Proyecto.

Esta gráfica arrojó un aumento notable en el valor total de los aspectos verificados de la lista de chequeo, ya que por medio de la asesoría técnica realizada por el profesional de Ingeniería Agroindustrial a cada unidad de servicio, se dio cumplimiento a los compromisos de mejora y observaciones por parte de los responsables de la prestación del servicio en el punto; logrando así cumplir con el objetivo propuesto y llegando al indicador de aumentar el valor total acumulado de la lista de chequeo en cinco (5) puntos.

Dificultades y logro obtenido: La dificultad que se presentó en esta actividad fue el retraso en la adecuación de la infraestructura de la bodega de almacenamiento por parte de la entidad territorial y responsables del programa por lo que afectaba la calidad de los alimentos conllevando a una baja calificación en la supervisión; a pesar de esta dificultad se logro concertar y comprometer a tiempo a los responsables con las adecuaciones necesarias obteniendo así una mejoría en la calificación al aplicar la lista de chequeo.

7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

7.1 ELABORACIÓN DE UNA CARTILLA DIDÁCTICA DE ALMACENAMIENTO Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

Para el desarrollo de esta cartilla fue necesaria la realización de todos los objetivos y cumplir con las asesorías y asistencias técnicas a las unidades de servicio, además de tener en cuenta las necesidades y hallazgos encontrados en cada visita en los puntos.

Esta cartilla se desarrolló con el fin de darles a conocer a los agentes educativos, manipuladores de alimentos y responsables del programa, de manera didáctica el buen manejo del almacenamiento y buenas prácticas en la manipulación de alimentos de acuerdo al Decreto 3075 de 1997, esto para concientizar de los buenos hábitos alimentarios, cantidad, calidad e inocuidad de los alimentos por parte de todas las personas, bajo condiciones que permitan su adecuada utilización para llevar una vida saludable. Se entregó como evidencia la cartilla a los asesores, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Universidad de Nariño; Jurados evaluadores del Proyecto.

Figura 5. Cartilla de Almacenamiento y Manipulación de Alimentos



Fuente: Este Proyecto.

7.2 OTRAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- ✓ Elaboración de bases de datos de Hogares Comunitarios de Bienestar y Directorios de Operadores, Enlaces Municipales.
- ✓ Apoyo en el área Técnico – Financiera: Se realizaron Conceptos Técnicos de Adición en Valor y Modificación de Contratos.
- ✓ Supervisión a Bodegas de Bienestarina.
- ✓ Supervisión a Hogares Comunitarios de Bienestar

Figura 6. Supervisión Hogar Comunitario



Fuente: Este Proyecto.

8. CONCLUSIONES

A través de este trabajo se dio un paso muy importante en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF Centro Zonal Túquerres en el área de Asesoría y Asistencia Técnica encaminada al mejoramiento de la calidad de los programas de alimentación que este ofrece, dejando un campo abierto de incursión de un Ingeniero Agroindustrial.

Se evidenció que durante la visita a las unidades de servicio el Grupo de Estándares y Responsables de los Programas de Alimentación Escolar PAE y Desayunos Infantiles con Amor Día, superaron el 80% como promedio de cumplimiento, lo que evidenció que el acompañamiento realizado durante la pasantía a las unidades para garantizar la mejora continua de la prestación del servicio, a través de la asesoría y asistencia técnica, fue efectivo.

El desarrollo de este trabajo proporcionó a los beneficiarios inscritos en los programas que ofrece el Instituto De Bienestar Familiar una prestación de servicio de mejor calidad, así mismo se concientizó de los buenos hábitos tanto para el manipulador de alimentos como para las personas que están relacionadas con la prestación del servicio.

La mejor manera de realizar un acompañamiento técnico en cada unidad de servicio en donde se encuentran distintos niveles de formación cultural y académica, es hablar de manera clara, sencilla y coherente, para que la información suministrada sea acatada y puesta en práctica.

La manera y profesionalismo, la confianza, el respeto, la ética y el saber de que las cosas se realizan bien, es una forma de convertirse en un buen trabajador con criterios de calidad.

Los resultados obtenidos tras la pasantía evidencian que el acompañamiento del profesional en Ingeniería Agroindustrial a través de la asistencia técnica y capacitaciones resulta eficaz, eficiente y efectivo para el mejoramiento de los programas del ICBF Centro Zonal Túquerres.

9. RECOMENDACIONES

Para mantener los estándares de calidad de los diferentes programas, se debe dar continuidad al acompañamiento técnico de pasantes o profesionales del Programa de Ingeniería Agroindustrial de la Universidad de Nariño.

Las capacitaciones sobre el manejo y lineamientos de los programas a los responsables de las unidades de servicio y agentes educativos comunitarios se debe actualizar y fortalecer para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

Aumentar el número de personal para cada programa, con el fin de garantizar la supervisión, aplicación de estándares de calidad y seguimiento en la totalidad de las unidades de servicio.

BIBLIOGRAFIA

Avances y Retos de la Alimentación Escolar en Colombia. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. Octubre 10 2006.

Cartilla Programa Desayunos Infantiles con Amor DIA y Manejo Ambiental. ICBF, Primera Edición Enero 2011.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 44.

F.B, Martín. El manejo higiénico de los alimentos (Primera edición). México: Limusa Noriega Editores, 2002.

ICBF “APOYO REFLEXIVO AL PROCESO DE ASISTENCIA TECNICA” Documento de consultoría para Subdirección de Asesoría territorial – Emilio Espejo- 2007.

_____. Cartilla Seguimiento y Evaluación. Subdirección de Seguimiento y Análisis. 2007

_____. Centro Zonal Ipiales. Metas físicas y Financieras 2011.

Informe Supervisión Programa Desayunos infantiles mes de marzo de 2011. ICBF Centro Zonal Ipiales.

Lineamientos técnico-administrativos y estándares para la asistencia alimentaria al escolar – programa de alimentación escolar – (PAE)

Manual de Almacenamiento y Manipulación de Desayunos Infantiles con Amor DIA. ICBF, Primera Edición Enero 2011.

Manual Operativo Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor (PNAAM), “Juan Luis Londoño de la Cuesta”.

Sistema de Supervisión - Interventoría de los Contratos Suscritos por el ICBF, Instrumento de Supervisión – Interventoría, Programa de Alimentación Escolar – PAE Modalidad Triple A Bodega de Almacenamiento. Edición 2011.

NETGRAFIA

Disponible en:

Decálogos de salud. La manipulación de alimentos. Disponible en Internet:
<http://www.tusalud.com/edusalud/html/decalogo/ds15.htm>.

Desayunos Infantiles. Disponible en Internet:
<https://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/03.0211.html>.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Disponible en Internet:
<https://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/03.0701.html>.

Procedimientos del Proceso de Aseguramiento a la Calidad. Disponible en Internet: https://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/frame_detalle.php

Programa de Alimentación Escolar (PAE). Disponible en Internet:
https://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/frame_detalle.php?h_id=7601.

Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor "PNAAM" Juan Luis Londoño de la Cuesta. Disponible en Internet:
<https://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/03.040102.html>.

ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTO DE SUPERVISION – INTERVENTORIA PARA EL SERVICIO PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR UNIDAD DE SERVICIO.

	INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN - INTERVENTORÍA PARA EL SERVICIO PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR UNIDAD DE SERVICIO Hoja de caracterización registro y calificación	F02.PR10.PEV03	02/01/2011	
	Nombre de la Institución educativa y nombre de la sede:	Versión 3.0	Página 1 de 3	

Marque con una X el tipo de visita	<input type="checkbox"/> Visita Concertada <input type="checkbox"/> Visita no concertada	Fecha de visita:	No. de visita:	1a	2a	Otra	Hora de inicio:
Regional:	Centro Zonal:	Municipio:	Urbano	Rural	Indígena		
Nombre del Responsable de la unidad de servicio:		CC:	Entidad contratista a la que corresponde:				
Dirección:		Teléfono: Celular:	Correo electrónico:				
No. de niños (as) matriculados en la institución:	No. de niños (as) de pre - escolar:	No. de niños (as) de básica primaria:	No. de niños (as) de básica secundaria:	No. de niños (as) de educación media:			
No. de niños (as) inscritos en el programa:	No. de niños (as) atendidos en el momento de la visita:	Código de la unidad en supervisión:					
Equipo de apoyo al supervisor:			Profesión:				

GRUPO ESTÁNDARES: RESULTADO

No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable
1	Ciclo de menús		Operador - ICBF
2	Porciones servidas		Operador
3	Percepción de la calidad del servicio		Operador

TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE RESULTADO



INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA
PARA EL SERVICIO PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
UNIDAD DE SERVICIO

Hoja de caracterización registro y calificación

Nombre de la Institución educativa
y nombre de la sede:

F02.PR10.PEV03

03/01/2011

Versión 3.0

Página 2 de 3



GRUPO ESTÁNDARES: PROCESO

No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable
4	Condiciones físicas de los espacios		Operador Entidad T.
5	Condiciones higiénicas de los espacios		Operador
6	Condiciones de almacenamiento de alimentos		Operador
7	Alimentos para preparar		Operador
8	Preparación de Alimentos		Operador
9	Condiciones de servido de alimentos		Operador
10	Personal manipulador de alimentos		Operador
11	Control de uso de alimentos		Operador

No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable
12	Plan de saneamiento		Operador
13	Higiene del equipo de cocina		Operador
14	Higiene del menaje de cocina		Operador
15	Disposición de desechos		Operador
16	Registro y control diario de asistencia de niños, niñas y adolescentes al servicio		Operador Instit. Educativa
17	Aviso de Atención		Operador
18	Mantenimiento y calibración		Operador

TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE PROCESO



INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA
PARA EL SERVICIO **PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**
UNIDAD DE SERVICIO

Hoja de caracterización registro y calificación

F02.PR10.PEV03

03/01/2011



Versión 3.0

Página 3 de 3

Nombre de la Institución educativa
y nombre de la sede:

GRUPO ESTANDARES: ESTRUCTURA

No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable
19	Número de manipuladores		Operador
20	Servicios básicos		Entidad T.
21	Espacios básicos		Entidad T.
22	Acceso a lavamanos		Institución Edu.
23	Capacidad del comedor		Institución Edu. Entidad T.
24	Equipo de cocina		Operador Entidad T.
25	Estado del equipo de cocina		Operador

No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable
26	Menaje de cocina		Operador Entidad T.
27	Estado del menaje de cocina		Operador Entidad T.
28	Dotación del comedor		Entidad T.
29	Implementos de aseo		Operador
30	Situaciones de riesgo y seguridad		Op. - Inst. Edu.- Entidad T.
31	Concepto sanitario		Operador

TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA

Firma de quien recibe la visita:

Hora de finalización:

Firma y profesión del equipo
de apoyo al supervisor:

INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA PARA PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR – PAE. UNIDAD DE SERVICIO. RACIÓN PREPARADA EN EL SITIO

Hoja de Calificación
Programa De Alimentación Escolar – Unidad de Servicio

El diligenciamiento de los cuadros siguientes permite, por una parte, obtener un porcentaje de cumplimiento global en la prestación del servicio, y por otra, una calificación sobre el cumplimiento de cada responsable en lo que le compete como tal.

(1)	(2) Valor máximo	(3) Proporción	(4) Factor	(5) Valor obtenido	(6) Operación	(7) Cálculo de % de cumplimiento	(8) Porcentaje de cumplimiento
Vs Resultado	30	150/30	5			/150 x 100	
Menos no aplica							
Vs Proceso	150	150/150	1			/150 x 100	
Menos no aplica							
Vs Estructura	130	150/130	1.1538			/150 x 100	
Menos no aplica							
(9) Porcentaje global = $\frac{\text{Sumatoria columna 6}}{150} \times 100$							(10)

En la columna 1 se encuentran relacionados los tipos de estándares en el orden en que están agrupados en el instrumento.

La columna 2 se registra la sumatoria del valor estándar del conjunto de variables que conforman cada grupo (Resultado, Proceso, Estructura). Si se hacen efectivos “No Aplica”, Reste los valores estándar de las variables que no aplican y registre ese dato.

En la columna 3 se registra la proporción así: en el numerador se registra el mayor valor obtenido en la columna 2 y en el denominador se registra el valor obtenido para cada grupo de estándares como aparece en la columna 2. Esta proporción permite obtener un factor multiplicador para igualar el peso estadístico de cada grupo de estándares.

En la columna 4 está consignado el valor resultante de la operación anterior, para cada grupo de estándares.

En la columna 5 registre el valor obtenido por la entidad o unidad a partir de la visita de supervisión técnica, como usted la registró en la hoja de caracterización y registro, para cada grupo de estándares. Para esta calificación se deben descontar las variables que no aplican en el momento de calificar.

En la columna 6 registre el producto de la operación resultante de multiplicar el valor de la columna 4 por el valor de la columna 5.

En la columna 7 realice el cálculo del porcentaje de cumplimiento, incluyendo en el numerador el valor consignado en la columna 6.

En la columna 8 registre el valor resultante de la operación realizada en la columna 7, el cual corresponde al porcentaje de cumplimiento para cada grupo de estándares.

Para calcular el porcentaje global del instrumento, realice la operación indicada en el **numeral 9**, registre el resultado **en la celda (10.)**

Calificación por Responsable

En la columna 1 aparecen discriminados los responsables frente a la prestación del servicio.

La columna 2 contiene la sumatoria del valor estándar del conjunto de variables por cada responsable.

En la columna 3 registre el valor máximo a obtener, descontando las variables que no aplican para cada responsable.

En la columna 4 registre el valor total obtenido a partir de la visita de supervisión técnica, como usted la registró en la hoja de caracterización y registro para cada responsable. Identifique este valor realizando la sumatoria por responsable de los estándares de Resultado, Proceso y Estructura.

En la columna 5 realice el cálculo del porcentaje de cumplimiento, incluyendo en el numerador el valor consignado en la columna 4.

En la columna 6 Para los casos en los cuales se han hecho efectivos los no aplica realice el cálculo del porcentaje de cumplimiento, incluyendo en el numerador el valor consignado en la columna 4, y coloque como denominador el dato consignado en la columna 3.

En la columna 7 registre el valor obtenido en la operación realizada en la columna 5 ó 6.

(1) Responsable	(2) Valor máximo	(3) Valor a obtener descontando No aplica	(4) Valor obtenido	(5) Cálculo de % de cumplimiento	(6) Cálculo de % de cumplimiento de los No Aplica	(7) Porcentaje de cumplimiento
Operador	260			/ 260 X 100		
Institución Educativa	40			/ 40 X 100		
ICBF	10			/ 10 X 100		
Entidad Territorial	90			/ 90 X 100		

Registro del porcentaje de cumplimiento:

<div style="text-align: right;">Responsable</div> <div style="text-align: left;">Condición</div>	Operador	Institución Educativa	ICBF	Entidad Territorial
100%: Cumple con sus obligaciones frente a la prestación del servicio.				
Entre 80% y 99%: Cumple parcialmente con sus obligaciones frente a la prestación del servicio y requiere seguimiento y asistencia técnica a corto plazo. Máximo 3 meses.				
Entre 60% y 79%. Cumple parcialmente con sus obligaciones frente a la prestación del servicio y requiere seguimiento y asistencia técnica INMEDIATA. Máximo 1 mes.				
El 59% o menos: No garantiza el cumplimiento de sus obligaciones y requiere actuaciones técnicas, jurídicas o administrativas según corresponda.				

**ANEXO B: INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN - INTERVENTORIA PARA PROGRAMA DESAYUNOS INFANTILES
CON AMOR – DIA PUNTO DE ENTREGA**

 BIENESTAR FAMILIAR	INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN - INTERVENTORÍA PARA PROGRAMA DESAYUNOS INFANTILES CON AMOR - DÍA PUNTO DE ENTREGA Hoja de caracterización y registro			F46.PR10.PEV03	03/01/2011	 Derecho a la felicidad	
	Nombre del punto de entrega:			Versión 1.0	Página 1 de 3		
Marque con una X el tipo de visita <input type="checkbox"/> Visita Concertada <input type="checkbox"/> Visita no concertada		Fecha de visita:		Hora de inicio:			
Regional:		Centro Zonal:		Municipio:		<input type="checkbox"/> Urbano <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Indígena	
Nombre del Responsable del Punto:			CC:	Proveedor al que corresponde:			
Dirección:			Teléfono:		Correo electrónico:		
No. de contrato del proveedor:		No. de niños (as) atendidos en el momento de la visita:		Código de la Unidad:			
Nombre del Interventor:							
Profesión del Interventor:							
GRUPO ESTÁNDARES: RESULTADO							
No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable	No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable
1	<i>Calidad empaque primario (lácteos)</i>		Proveedor	9	<i>Calidad del producto recibido</i>		Proveedor
2	<i>Calidad empaque primario (galleta)</i>		Proveedor	10	<i>Reposiciones</i>		Proveedor
3	<i>Calidad empaque primario (Bienestarina)</i>		Proveedor Bienestarina	11	<i>Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud</i>		AEC - CZ Entidad Territorial
4	<i>Calidad del empaque secundario (Lacteos)</i>		Proveedor	12	<i>Documento de identidad</i>		AEC - CZ Entidad Territorial
5	<i>Calidad del empaque secundario (Galletas)</i>		Proveedor	13	<i>Esquema de vacunación</i>		AEC - CZ Entidad Territorial
6	<i>Proporciones y combinaciones de productos (lácteos)</i>		Proveedor	14	Acciones tendientes a la garantía de derechos		AEC - CZ
7	<i>Proporciones y combinaciones de productos (galleta)</i>		Proveedor	15	<i>Acciones Componente Social del Programa</i>		AEC - CZ
8	Oportunidad en la entrega de productos		Proveedor	16	<i>Acciones tendientes a la atención en salud de los niños y niñas</i>		AEC - CZ
TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE RESULTADO							

Convenciones: Estándares con negrilla, inclinados y subrayados = No Aplica *Ejemplo* / Agente Educativo Comunitario = AEC. / Centro Zonal = CZ.



INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN - INTERVENTORÍA
 PARA PROGRAMA DESAYUNOS INFANTILES CON AMOR - DÍA
PUNTO DE ENTREGA
 Hoja de caracterización y registro

F46.PR10.PEV03

03/01/2011



Versión 1.0

Página 2 de 3

Nombre del punto de entrega:

GRUPO ESTÁNDARES: PROCESO

No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable
17	Condiciones físicas del espacio de almacenamiento de los productos		Agente Educativo Comunitario
18	Condiciones higiénicas de los espacios		Agente Educativo Comunitario
19	<i>Actas de entrega de Desayunos</i>		Proveedor
20	<i>Planilla de entrega diaria</i>		Agente Educativo Comunitario
21	<i>Planilla de inscripción</i>		Agente Educativo Comunitario
22	<i>Control de recepción de alimentos</i>		Proveedor
23	<i>Control de distribución de alimentos</i>		AEC - CZ
24	<i>Periodicidad en las entregas por parte del Agente Educativo Comunitario</i>		Agente Educativo Comunitario

No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable
25	<i>Periodicidad de entregas de los productos al punto</i>		Proveedor
26	<i>Rotación de los productos</i>		Agente Educativo Comunitario
27	<i>Capacitación Plan de Manejo Ambiental</i>		Proveedor
28	<i>Entrega de Material Educativo Plan de manejo ambiental</i>		Proveedor
29	<i>Publicación del Material Educativo Plan de manejo ambiental</i>		Agente Educativo Comunitario
30	<i>Entrega de papelería por parte del proveedor</i>		Proveedor
31	<i>Reciclaje, reutilización y rutas de recolección</i>		Agente Educativo Comunitario
32	Selección de niños y niñas beneficiarios		Centro Zonal

TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE PROCESO



INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN - INTERVENTORÍA
PARA PROGRAMA DESAYUNOS INFANTILES CON AMOR - DÍA
PUNTO DE ENTREGA
Hoja de caracterización y registro

F46.PR10.PEV03

03/01/2011



Versión 1.0

Página 3 de 3

Nombre del punto de entrega:

GRUPO ESTÁNDARES: ESTRUCTURA

No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable
33	Servicios Básicos		Entidad Territorial
34	Espacios Básicos		Agente Educativo Comunitario

TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA

Firma de quien atiende la visita:

Hora de finalización:

Firma y profesión del interventor:

Hoja de Calificación
Desayunos Infantiles con Amor – DIA
Punto de Entrega

El diligenciamiento de los cuadros siguientes permite, por una parte, obtener un porcentaje de cumplimiento global en la prestación del servicio, y por otra, una calificación sobre el cumplimiento de cada responsable en lo que le compete como tal.

(1)	(2) Valor máxim o	(3) Proporció n	(4) Facto r	(5) Valor Obtenid o	(6) Operació n	(7) Cálculo de % de cumplimient o	(8) Porcentaje de cumplimient o
Vs Resultad o	160	160/160	1			/160 x 100	
Menos no aplica							
Vs Proceso	160	160/160	1			/160 x 100	
Menos no aplica							
Vs Estructur a	20	160/20	8			/160 x 100	
Menos no aplica							
(9) Porcentaje global = $\frac{\text{Sumatoria columna 6}}{160} \times 100$							(10)

En la columna 1 se encuentran relacionados los tipos de estándares en el orden en que están agrupados en el instrumento.

La columna 2 se registra la sumatoria del valor estándar del conjunto de variables que conforman cada grupo (Resultado, Proceso, Estructura). Si se hacen efectivos “No Aplica”, Reste los valores estándar de las variables que no aplican y registre ese dato.

En la columna 3 se registra la proporción así: en el numerador se registra el mayor valor obtenido en la columna 2 y en el denominador se registra el valor obtenido para cada grupo de estándares como aparece en la columna 2. Esta proporción permite obtener un factor multiplicador para igualar el peso estadístico de cada grupo de estándares.

En la columna 4 está consignado el valor resultante de la operación anterior, para cada grupo de estándares.

En la columna 5 registre el valor obtenido por la entidad o unidad a partir de la visita de supervisión técnica, como usted la registró en la hoja de caracterización y registro, para cada grupo de estándares. Para esta calificación se deben descontar las variables que no aplican en el momento de calificar.

En la columna 6 registre el producto de la operación resultante de multiplicar el valor de la columna 4 por el valor de la columna 5.

En la columna 7 realice el cálculo del porcentaje de cumplimiento, incluyendo en el numerador el valor consignado en la columna 6.

En la columna 8 registre el valor resultante de la operación realizada en la columna 7, el cual corresponde al porcentaje de cumplimiento para cada grupo de estándares.

Para calcular el porcentaje global del instrumento, realice la operación indicada en el **numeral 9**, registre el resultado **en la celda (10.)**

Calificación por Responsable

En la columna 1 aparecen discriminados los responsables frente a la prestación del servicio.

La columna 2 contiene la sumatoria del valor estándar del conjunto de variables por cada responsable.

En la columna 3 registre el valor máximo a obtener, descontando las variables que no aplican para cada responsable.

En la columna 4 registre el valor total obtenido a partir de la visita de supervisión técnica, como usted la registró en la hoja de caracterización y registro para cada responsable. Identifique este valor realizando la sumatoria por responsable de los estándares de Resultado, Proceso y Estructura.

En la columna 5 realice el cálculo del porcentaje de cumplimiento, incluyendo en el numerador el valor consignado en la columna 4.

En la columna 6 Para los casos en los cuales se han hecho efectivos los no aplica realice el cálculo del porcentaje de cumplimiento, incluyendo en el numerador el valor consignado en la columna 4, y coloque como denominador el dato consignado en la columna 3.

En la columna 7 registre el valor obtenido en la operación realizada en la columna 5 ó 6.

(1) Responsable	(2) Valor máximo	(3) Valor a obtener descontando No aplica	(4) Valor Obtenido	(5) Cálculo de % de cumplimiento	(6) Cálculo de % de cumplimiento de los No Aplica	(7) Porcentaje de cumplimiento
Proveedor	150			/ 150 X 100		
AEC	160			/ 160 X 100		
Centro Zonal	80			/ 80 X 100		
Entidad Territorial	40			/ 40 X 100		
Proveedor Bienestarina	10			/ 10 X 100		

Registro del porcentaje de cumplimiento:

Condición	Responsable				
	Proveedor	AEC	Centro Zonal	Entidad Territorial	Proveedor Bienestarina
100%: Cumple con los estándares frente a la prestación del servicio.					
Entre 80% y 99%: Cumple parcialmente con los estándares frente a la prestación del servicio y requiere seguimiento y asistencia técnica a corto plazo. Máximo 3 meses.					
Entre 60% y 79%. Cumple parcialmente con los estándares frente a la prestación del servicio y requiere seguimiento y asistencia técnica INMEDIATA. Máximo 1 mes.					
El 59% o menos: No garantiza el cumplimiento de los estándares y requiere actuaciones técnicas, jurídicas o administrativas según corresponda.					

ANEXO C: LISTA DE CHEQUEO MODALIDAD RACION PARA PREPARAR DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION PARA EL ADULTO MAYOR

FECHA DE LA VISITA (dd/mm/aa): _____ / _____ / _____			
NOMBRE SUPERVISOR /JEFE TECNICO: _____			
DEPARTAMENTO: _____		MUNICIPIO _____	
DIRECCIÓN: _____			
LA BODEGA ES ADMINISTRADA POR: Ente Territorial _____		Operador _____	
NÚMERO DE BENEFICIARIOS ASIGNADOS: _____			
Convenciones: CUMPLE: 1 NO CUMPLE: 0 NO APLICA: NA			
ASPECTOS A VERIFICAR			
1	INFRAESTRUCTURA	Evaluación	Observaciones
1.1	La bodega está ubicada en un lugar alejado de focos de insalubridad o contaminación.		
1.2	El acceso a la bodega es independiente de otro lugar habitable.		
1.3	El diseño y construcción protegen la bodega de: lluvia, suciedad y evita ser refugio de plagas y animales.		
1.4	Las instalaciones están construidas de manera que facilita la limpieza, desinfección y desinfectación.		
1.5	El tamaño de la bodega es proporcional al volumen de RPP almacenadas.		
1.6	Las paredes de las áreas almacenamiento son claras, de material no absorbente y de fácil limpieza y desinfección		
1.7	Los techos impiden la acumulación de suciedad		
1.8	Las aberturas en paredes comunicadas con el ambiente externo están provistas con malla anti-insectos, son de fácil limpieza y conservación.		
1.9	La bodega posee adecuada y suficiente iluminación		
1.10	La bodega posee ventilación adecuada		
	Valor Parcial del Aspecto.		
2	ALMACENAMIENTO	Evaluación	Observaciones
2.1	Se cuenta con las estibas necesarias de acuerdo con el número de RPP. (140 paquetes mínimo. por estiba, de acuerdo a la circular 003)		
2.2	El almacenamiento se realiza en estibas con una elevación mínima de 15cm del piso y una separación mínima de 60cm ó prudencial de las paredes perimetrales.		
2.3	En el lugar de almacenamiento y empaque no se realizan otras actividades diferentes que afecten la integridad del producto.		
	Valor Parcial del Aspecto.		
3	CONTROL CALIDAD DE ALIMENTOS	Evaluación	Observaciones
3.1	La totalidad de los Paquetes (___) inspeccionados cumplen con las especificaciones del Manual Operativo. Cantidad de RPP a inspeccionar según cobertura: Menor a 100: Revisar 1; entre 100-500: Revisar 1 cada 100; Mayor a 500: Revisar 5.		
3.2	Los alimentos que conforman la ración para preparar cumplen con las características establecidas en el Anexo 9 del Manual Operativo.		
3.3	La fecha de vencimiento de los productos no es inferior a cuatro (4) meses.		
3.4	Las cantidades de los alimentos que componen la ración corresponden a los establecidos en el manual operativo.		
3.5	Los productos presentan algún tipo de avería en su empaque primario.		
3.6	El empaque secundario presenta algún tipo de avería.		
	Valor Parcial del Aspecto.		
4	PERSONAL MANIPULADOR	Evaluación	Observaciones
4.1	Los transportadores y/o cotereros se han capacitado en prácticas higiénicas y en el cumplimiento de las tareas que se les asignen a fin de tomar precauciones para evitar la contaminación de los paquetes.		
	Valor Parcial del Aspecto.		
5	PLAN DE SANEAMIENTO	Evaluación	Observaciones
5.1	La bodega cuenta con plan de saneamiento (PR-SGC-032) y la portada correspondiente.		
5.2	Se cuenta con el mapa del punto para el control de vectores (GU-SGC-017)		
5.3	Se encuentran las Fichas Técnicas y Hojas de Seguridad del Desinfectante, Detergente y de los plaguicidas. Verificar el estado		
5.4	Los registros de limpieza y desinfección se encuentran diligenciados y en las fechas estipuladas (FR-SGC-044)		
5.5	La bodega se encuentra limpia y ordenada.		

5.6	Se cuenta con el registro de control integrado de vectores (FR-SGC-012)		
5.7	Se cuenta con la guía de acciones preventivas, correctivas y plan de contingencia. (GU-SGC-020)		
5.8	No hay presencia de telarañas en las áreas del punto.		
5.9	No hay acumulación de polvo, basura o suciedad en pisos, paredes o techos.		
5.10	Las estibas, soportes o estanterías están limpias y en buen estado.		
5.11	Los anjeos u otras barreras físicas se encuentran limpias y en buen estado.		
5.12	No hay evidencia o presencia de vectores: roedores, insectos voladores y/o rastreros, animales domesticos, pajaros y de más en las áreas de la bodega.		
	Valor Parcial del Aspecto.		
6	PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	Evaluacion	Observaciones
6.1	Se encuentra el programa Plan de manejo ambiental (PR-SGC-057), y su portada se encuentra diligenciada.		
6.2	Se encuentra la Guía de Educación Ambiental (AN-SGC-032) y la Guia de manejo de residuos solidos (AN-SGC-027)		
6.3	Se encuentra el Diagnóstico Ambiental Departamental		
6.4	Se da cumplimiento bimensual a la Educación ambiental y se evidencia en el Formato (FR-SGC-047)		
	Valor Parcial del Aspecto.		
7	COMPONENTE SOCIAL	Evaluacion	Observaciones
7.1	El cronograma de actividades (FS-01 R.P.P) se encuentra publicado según especificaciones del Manual Operativo.		
7.2	Se da cumplimiento de las actividades señaladas en las fechas y frecuencias establecidas. (ver registro o evidencia)		
7.3	Asiste el 50% de los beneficiarios que no se encuentren discapacitados a las actividades lúdicas.		
7.4	Se encuentra Acta de realización celebración del día del adulto mayor (Agosto).		
7.6	Se encuentra Actas de Realización de actividades complementarias, debidamente diligenciadas con firmas de veedor, representante de los adultos mayores y responsable de la actividad.		
7.7	Se evidencia gestión interinstitucional para la realización de las actividades.		
7.8	La Bodega cuenta con un aviso exterior donde se identifica el funcionamiento del programa.		
	Valor Parcial del Aspecto.		
8	DOCUMENTACIÓN	Evaluacion	Observaciones
8.1	Los participantes que presentan algún tipo de discapacidad, cuentan con certificados médicos y esta certificación se encuentra en el lugar de distribución de las RPP.		
8.2	Los participantes que presentan algún tipo de discapacidad presentan el formato de autorización para la entrega.		
8.3	El cronograma de entrega de las RPP se encuentra disponible en los puntos de distribución.		
8.4	La entrega de las raciones para preparar se hace de acuerdo con el cronograma presentado a la dirección técnica.		
8.5	Si la entrega es bimensual se cuenta con la autorización del ICBF para esta entrega.		
8.6	Se han entregado los complementos en las fechas estipuladas. (Ver ultimo registro).		
8.7	Se encuentra actualizado y diligenciado el Anexo No. 26 del Manual Operativo para la modalidad RPP		
8.8	En la bodega se disponen de minimo 5 empaques secundarios adicionales.		
8.9	Se tiene y se diligencia adecuadamente el formato control de inventario de empaques secundarios.		
	Valor Parcial del Aspecto.		
	VALOR TOTAL ACUMULADO		
OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS:			

NOMBRE:

FIRMA

SUPERVISOR DE LA BODEGA

NOMBRE:

FIRMA

RESPONSABLE BODEGA