



# TODOS POR UN NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MINHACIENDA

Fondo

Adaptación



## MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES

## **MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>04-04-I-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.1</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>1 DE 11</b>

### EQUIPO DIRECTIVO DEL **FONDO ADAPTACIÓN:**

**CARMEN ELENA ARÉVALO CORREA**  
Gerente

**PEDRO LUIS JIMÉNEZ POVEDA**  
Subgerente de Estructuración

**ALFREDO MARTINEZ DELGADILLO**  
Subgerente de Gestión del Riesgo

**BLANCA DORIS GARCIA**  
Subgerente de Proyectos

**CARLOS CANTE**  
Subgerente de Regiones

**MARÍA LEONOR VILLAMIZAR GÓMEZ**  
Secretaria General

**EDGAR ORTIZ PABÓN**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

Investigación y Textos:

**GINA CERVETTO**

Asesor I – Equipo de Trabajo Articulación Regional y Participación Ciudadana (D01)

Normalización y Diagramación:

## MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES

<b>CÓDIGO:</b>	<b>04-04-I-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.1</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>2 DE 11</b>

**CARLOS ALBERTO SARMIENTO ABAD**

Asesor I – Equipo de Trabajo Planeación y Cumplimiento (B01)

Manual de Auditorías Visibles. Código 04-04-I-01. Versión 1.1

Bogotá D.C., **Septiembre de 2013**

### CONTROL DE CAMBIOS Y NOMENCLATURA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	2012/09	Documento inicial
1.1	2013/09	Inclusión de la temática "Sondeos de Satisfacción Ciudadana"

### NOMENCLATURA

Para efectos de la normalización en el Sistema de Gestión de Calidad del Fondo Adaptación, el contenido temático de este instructivo está ligado a un sistema de nomenclatura de **NUMERACIÓN POR PÁRRAFOS**, con el cual se hace posible, fácil y rápida la identificación y referenciación de un tema específico asociado al documento.

A diferencia de los instructivos expedidos como **ACTO ADMINISTRATIVO** tipo **RESOLUCIÓN**, donde las partes del contenido temático del documento se organizan sistemáticamente en **ARTÍCULOS** y, según su extensión y complejidad, en **TÍTULOS** y **CAPÍTULOS**, en cuyo caso se deben seguir las instrucciones señaladas en el **MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE TEXTOS NORMATIVOS INTERNOS**, Código 01-08-I-01.

## **MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>04-04-I-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.1</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>3 DE 11</b>

### **CONTENIDO**

**Pág.**

- 4. PRESENTACIÓN**
- 5. MARCO NORMATIVO**
- 6. FOROS DE AUDITORIAS VISIBLES**
  - 6. *Primer Foro de Auditorías Visibles*
  - 7. *Foros Intermedios de Auditorías Visibles*
  - 8. *Foro Final de Auditorías Visibles*
- 9. EQUIPOS LOCALES DE SEGUIMIENTO**
- 10. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)**
- 10. SONDEO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**
- 11. RESEÑAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>04-04-I-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.1</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>4 DE 11</b>

### **PRESENTACIÓN**

Al ser el Fondo Adaptación una entidad del Estado que maneja recursos públicos y que tiene la misión de realizar intervenciones que beneficien directamente a las personas afectadas por el fenómeno La Niña 2010-2011, es indispensable que durante las diferentes etapas del proceso de reconstrucción, estas personas sean involucradas con el fin de procurar que los proyectos se realicen de manera transparente e incluyente, lo que contribuirá a promover la apropiación de los proyectos por parte de los usuarios finales y su sostenibilidad.

Con el fin de realizar el seguimiento y control social a las intervenciones del Fondo y garantizar la participación comunitaria de manera organizada, el Fondo Adaptación implementará la Estrategia de Auditorías Visibles que comprende los siguientes mecanismos: Foros con la Comunidad, Conformación de Equipos Locales de Seguimiento (ELS), Reuniones de Seguimiento, Servicios de Atención al Ciudadano (SAC) y Sondeos de Satisfacción Ciudadana.

En el territorio, el desarrollo de esta estrategia está a cargo de contratistas, interventores, gerencias sectoriales, operadores regionales del Fondo Adaptación y administraciones locales (en los casos de las intervenciones descentralizadas). Las responsabilidades de cada uno serán determinadas por el asesor sectorial correspondiente del Fondo Adaptación.

**Subgerencia de Regiones**

## MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES

<b>CÓDIGO:</b>	<b>04-04-I-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.1</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>5 DE 11</b>

### MARCO NORMATIVO

Dentro de las normas legales que facultan a los colombianos para ejercer la participación en los diversos niveles del Estado y obligan a las entidades públicas a facilitar las relaciones entre el Estado y los ciudadanos se encuentran las siguientes:

- Constitución Política de 1991, art: 02, 49, 95, 79, 103,104,105 y 365.
- Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
- Ley 689 de 2001, por la cual se modica parcialmente la ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento
- Ley 80 de 1993, sobre Contratación
- Ley 1150 de 2007, modica la ley 80 de 1993 – contratación estatal.
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
- Ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios
- Ley 152 de 1994, ley Orgánica del Plan de Desarrollo - ley de Planeación Participativa
- Ley 87 de 1993, de Control Interno
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción
- Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la ley 190 de 1995
- Decreto 1429 de 1995, reglamentario de la ley 142 de 1994
- Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa

Es importante aclarar que, si bien la contratación que realiza el Fondo Adaptación no se rige por la Ley 80 de 1993, la naturaleza de los recursos es pública y de allí la obligación de rendir cuentas con los ciudadanos. Las Auditorias Visibles simplemente son el mecanismo para hacerlo de manera organizada.

## MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES

<b>CÓDIGO:</b>	<b>04-04-I-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.1</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>6 DE 11</b>

### FOROS DE AUDITORÍAS VISIBLES

1. Dependiendo de lo extenso del cronograma de obra o proyecto, se programan los foros de auditorías visibles, que deberán ser mínimo tres: inicio, mitad y final. La convocatoria para los foros debe ser amplia y suficiente para garantizar el objetivo de cada uno de ellos. Los foros se desarrollan de la siguiente manera:

#### Primer Foro de Auditorías Visibles

2. Tan pronto esté firmada el acta de inicio de obra o proyecto<sup>1</sup>, el contratista de obra o proyecto, interventor, administración local u operador o gerencia sectorial, convoca el Primer Foro de Auditorías Visibles al que deben asistir, como mínimo, 30 personas<sup>2</sup> que representen diferentes sectores de la comunidad, tales como madres comunitarias, agricultores, presidentes de Juntas de Acción Comunal, padres de familia, agentes comunitarios, etc.

#### Objetivo:

3. Dar inicio a la intervención en la zona, socializar el alcance de la intervención y presentar los contratistas de obra y de interventoría y conformar el Equipo Local de Seguimiento.

#### Participantes:

4. A este primer foro asisten:
  - a. Alcalde, Primera Dama y/o enlace del municipio con el Fondo Adaptación
  - b. Personero municipal
  - c. Representantes de la comunidad directamente beneficiada por la intervención

<sup>1</sup> Se hace la diferenciación entre obra y proyecto ya que algunas de las intervenciones que realiza el Fondo Adaptación no incluyen la construcción de obras físicas.

<sup>2</sup> Una asistencia menor puede ser justificada con sus debidos soportes por el operador, la gerencia, el contratista o el interventor

- d. Representantes de organizaciones gubernamentales, presentes en la zona como ICBF, DPS, Red
- e. Unidos, Consolidación, Plan Fronteras, Operadores de Colombia Humanitaria, entre otros.
- f. Organizaciones de la sociedad civil
- g. Presidentes de Juntas de Acción Comunal
- h. Contratista
- i. Interventoría
- j. Representantes de la gobernación

Adicionalmente, de acuerdo al sector, es necesario convocar a:

- k. **Educación:** representantes de comunidad educativa, grupos culturales de la zona, madres comunitarias etc.
- l. **Agua y saneamiento básico:** vocales de control local y operador de servicios públicos, etc.
- m. **Salud:** promotores de salud, padres de familia, etc.
- n. **Reactivación económica:** asociaciones productivas, microempresarios, etc.
- o. **Transporte:** asociaciones de transportadores, etc.

#### Desarrollo:

5. En este primer foro se lleva a cabo:
  - ✓ Presentación de contratista e interventoría
  - ✓ Exposición de obra o proyecto a realizar y cronograma por parte del contratista
  - ✓ En los casos en los que aplica, información acerca de perfiles y tipos de empleo no calificados que ofrece el contratista y valor de los honorarios,

basándose en las particularidades de la intervención (ej. escuela de 10 estudiantes, viviendas rurales dispersas, etc.)

## MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES

<b>CÓDIGO:</b>	<b>04-04-I-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.1</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>7 DE 11</b>

- así como el procedimiento de selección y contratación este personal
- ✓ Ronda de preguntas y respuestas
  - ✓ Explicación de funciones y responsabilidades del Equipo Local de Seguimiento
  - ✓ Conformación de Equipo Local de Seguimiento (ELS)
  - ✓ Definición de mecanismos y espacios de comunicación entre Equipo Local de Seguimiento (ELS), contratista e interventor. Generalmente se establece que las reuniones periódicas se realicen después de los comités de obra cada 15 días, semanalmente o mensualmente, según el avance de la obra o proyecto y del acuerdo al que lleguen las partes
  - ✓ Establecimiento del Servicio de Atención al Ciudadano en cada intervención, punto de información
  - ✓ atendido por el contratista y el Equipo Local de Seguimiento
  - ✓ Aplicación de Sondeo de Satisfacción Ciudadana

### Productos:

6. Del primer foro se obtiene:
  - ✓ Actas de foro inicial de AV
  - ✓ Acta de conformación del ELS
  - ✓ Directorio de contactos
  - ✓ Registro fotográfico y/o audiovisual
  - ✓ Listado de asistencia firmado por los asistentes
  - ✓ Consolidado de satisfacción ciudadana

### Foros Intermedios de Auditorías Visibles

7. Dependiendo de la duración de la construcción de la obra o el desarrollo del proyecto, se realizan los foros intermedios que deben llevarse a cabo cada 2 meses.

8. El contratista, interventor, administración local u operador o gerencia sectorial del FA convoca a estos foros con apoyo del ELS para garantizar que asistan, como mínimo, 30 personas<sup>3</sup> que representen diferentes sectores de la comunidad.

### Objetivo:

9. Informar a la comunidad acerca del avance de la intervención, dificultades, cambios en diseños, suspensiones de obra o proyecto, cambios en especificaciones, cambios de contratistas, etc. Presentación de informe por parte del contratista/interventoría y el ELS, que también rinde cuentas sobre su seguimiento, logros y dificultades.

### Participantes:

- a. Alcalde, Primera Dama y/o enlace del municipio con el Fondo Adaptación
  - b. Personero municipal
  - c. Equipo Local de Seguimiento (ELS)
  - d. Representantes de la comunidad directamente beneficiada por la intervención
  - e. Representantes de organizaciones gubernamentales, presentes en la zona como ICBF, DPS, Red Unidos, Consolidación, Plan Fronteras, Operadores de Colombia Humanitaria, entre otros.
  - f. Organizaciones de la sociedad civil
  - g. Presidentes de Juntas de Acción Comunal
  - h. Contratista
  - i. Interventoría
  - j. Representantes de la gobernación
10. Adicionalmente, de acuerdo al sector, es necesario convocar a:

<sup>3</sup> Una asistencia menor puede ser justificada con sus debidos soportes por el operador, la gerencia, el contratista o el interventor

basándose en las particularidades de la intervención (ej. escuela de 10 estudiantes, viviendas rurales dispersas, etc.)



## MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES

**CÓDIGO:** 04-04-I-01

**VERSIÓN:** 1.1

**PÁGINA:** 8 DE 11

- k. **Educación:** representantes de comunidad educativa, grupos culturales de la zona, madres comunitarias etc.
- l. **Agua y saneamiento básico:** vocales de control local y operador de servicios públicos, etc.
- m. **Salud:** promotores de salud, padres de familia, etc.
- n. **Reactivación económica:** asociaciones productivas, microempresarios, etc.
- o. **Transporte:** asociaciones de transportadores, etc.

### Desarrollo:

11. En los foros intermedios se lleva a cabo:

- ✓ Presentación de informe de avance por parte del contratista/interventoría
- ✓ Presentación de informe de avance por parte del ELS
- ✓ Ronda de preguntas y respuestas

### Productos:

12. De los foros intermedios se obtiene:
- ✓ Actas de foros intermedios de AV
  - ✓ Actas de seguimiento del ELS
  - ✓ Registro fotográfico y/o audiovisual
  - ✓ Listado de asistencia
  - ✓ Sondeo de Satisfacción Ciudadana (sólo para el Foro intermedio que corresponda al 50% de avance de la obra o proyecto)

### Foro Final de Auditorías Visibles

13. El Foro Final de AV es organizado como los anteriores, por el contratista, el interventor, administración local o el operador o gerencia sectorial del FA con apoyo del ELS y se realiza una vez concluida la obra o proyecto.

### Objetivo:

14. Realizar balance final de la intervención del Fondo Adaptación.

### Participantes:

- a. Alcalde, Primera Dama y/o enlace del municipio con el FA
- b. Personero municipal
- c. Equipo Local de Seguimiento (ELS)
- d. Representantes de la comunidad directamente beneficiada por la intervención
- e. Representantes de organizaciones gubernamentales presentes en la zona como ICBF, DPS, Red Unidos, Consolidación, Plan Fronteras, Operadores de Colombia Humanitaria, entre otros.
- f. Organizaciones de la sociedad civil
- g. Presidentes de Juntas de Acción Comunal
- h. Contratista
- i. Interventoría
- j. Representantes de la gobernación

15. Adicionalmente, de acuerdo al sector, es necesario convocar a:

- k. **Educación:** representantes de comunidad educativa, grupos culturales de la zona, madres comunitarias etc.
- l. **Agua y saneamiento básico:** vocales de control local y operador de servicios públicos, etc.
- m. **Salud:** promotores de salud, padres de familia, etc.
- n. **Reactivación económica:** asociaciones productivas, microempresarios, etc.
- o. **Transporte:** asociaciones de transportadores, etc.

### Desarrollo

16. En el foro final se lleva a cabo:

- ✓ Rendición de cuentas, avances y dificultades por parte de todos los actores: ELS, contratista e interventoría
- ✓ Respuesta a inquietudes de la comunidad

## MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES

**CÓDIGO:** 04-04-I-01

**VERSIÓN:** 1.1

**PÁGINA:** 9 DE 11

- ✓ Exposición, por parte del contratista, sobre mantenimiento, uso y operación de los equipamientos colectivos y servicios públicos
- ✓ Cuando aplique, entrega de manuales y cartillas de uso y mantenimiento de las obras o proyectos
- ✓ Presentación de productos y logros del acompañamiento comunitario, gestiones realizadas, trámites de inquietudes, redes sociales construidas de apoyo, etc. por parte del ELS
- ✓ Entrega por parte del FA de la obra o proyecto a la Alcaldía Municipal o a quien corresponda, firma de acuerdo para la sostenibilidad (según indicaciones del FA)
- ✓ Aplicación de Sondeo de Satisfacción Ciudadana

### **Productos:**

17. Del foro final se obtiene:

- ✓ Actas del Foro Final de AV
- ✓ Manual y cartilla de mantenimiento por parte del contratista (cuando aplique)
- ✓ Acta de entrega de la obra o proyecto, acuerdo de sostenibilidad firmados
- ✓ Registro fotográfico y/o audiovisual
- ✓ Listado de asistencia
- ✓ Consolidado de Sondeo de Satisfacción Ciudadana

### **EQUIPOS LOCALES DE SEGUIMIENTO**

18. Son grupos de personas con interés en participar en el desarrollo de su localidad encargados de divulgar información y ejercer control social sobre intervenciones en su municipio/corregimiento.

19. Las funciones principales de los Equipos Locales de Seguimiento son:

- ✓ Servir como canal de comunicación entre el FA, sus contratistas y la comunidad.

- ✓ Apoyar al FA y a sus contratistas en las convocatorias para las reuniones y foros.
- ✓ Informar oportunamente al FA y a sus contratistas acerca de las inquietudes que presente la comunidad respecto a la intervención.
- ✓ Difundir oportunamente la información proporcionada por el Fondo Adaptación.
- ✓ Realizar seguimiento y velar para que, en caso de necesitarse, los requisitos que deba cumplir la alcaldía se tramiten ágilmente e informar del avance al contratista.

20. Los requisitos para participar en los ELS son los siguientes:

- ✓ Disponibilidad de tiempo para difundir información.
- ✓ Vivir en el municipio donde se desarrolle la intervención.
- ✓ Tener interés en el desarrollo de su municipio
- ✓ Poder ser localizado fácilmente vía telefónica y/ o por correo electrónico.
- ✓ Comprometerse a divulgar la información veraz a la comunidad del avance del proceso.

21. El Equipo Local de Seguimiento es conformado durante el Primer Foro de Auditorías Visibles. Sus miembros deben representar a diversos sectores de la sociedad que se verán beneficiados directamente por la intervención. La participación plural de la comunidad garantiza que el proceso sea más transparente y eficiente.

22. La relación entre el ELS y los contratistas será directa, los interventores, las administraciones locales y las gerencias y operadores zonales deberán supervisar que esto ocurra.

23. Adicionalmente a las labores de seguimiento a la intervención, el ELS podrá incursionar en acciones para la sostenibilidad de la intervención. Paralelamente a la ejecución se pueden adelantar temas que ayuden a concientizar a las personas frente al uso y responsabilidad de los bienes pú-

## MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES

<b>CÓDIGO:</b>	<b>04-04-I-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.1</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>10 DE 11</b>

blicos. El ELS podrá ayudar a las administraciones locales, los operadores, gerencias y contratistas del FA a gestionar con actores presentes en la zona, actividades tales como jornadas de arborización, charlas de buen uso y mantenimiento, sobre cultura de pago de facturas de servicios, etc.

### Reuniones de Seguimiento

24. El Equipo Local de Seguimiento y el contratista deben acordar la forma y periodicidad de las reuniones de seguimiento a la intervención. Estas reuniones tienen una mayor frecuencia que los Foros (quincenal o mensual) con el fin de poder generar alertas tempranas, tomar acciones correctivas e informar oportunamente a la comunidad acerca de cualquier eventualidad. Parte de la labor del Equipo Local de Seguimiento consistirá en socializar la información que reciba en estas reuniones de seguimiento a través del Servicio de Atención al Ciudadano.

25. De cada reunión se deberá llevar un listado de asistencia y un acta, con el fin de llevar el historial de todo el proceso. En caso de inasistencia de alguna de las partes, se dejará evidencia en acta.

### Sugerencias:

- ✓ Una alternativa es destinar un espacio para estar reuniones una vez finalizado cada comité de obra.
- ✓ Con el fin de lograr que las reuniones de seguimiento sean más ágiles, si un ELS cuenta con más de 5 personas, podría definirse un sistema de rotación de asistencia de los miembros a las reuniones con el contratista con el fin de que a cada una de ellas asistan de 1 a 5 personas.

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)

26. El SAC es un espacio definido donde la comunidad directamente beneficiada por las intervenciones del FA recibe información constante y deja sus inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias en relación a las mismas.

27. Este espacio es administrado por el Equipo Local de Seguimiento y el contratista, interventor, operador y/o gerencia del FA con la información que el contratista y/o la interventoría suministre periódicamente.

28. Debe establecerse un lugar cercano a la intervención que sea de fácil acceso para la comunidad.

29. Generalmente consiste en una cartelera y un buzón de sugerencias, ubicados en un lugar de alta circulación como una sede educativa, centro de salud, sede JAC, etc. En este se podrán publicar los cronogramas de obra o proyecto, avances fotográficos. Los miembros del ELS, el contratista o interventor, recogen periódicamente el contenido del buzón y en los comités de seguimiento, se leen y dan las respuestas. Si algunas preguntas ayudan a aclarar temas de interés general, la respuesta se podrá socializar en la cartelera, (manteniendo en confidencialidad el nombre de quien preguntó).

### SONDEO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

30. El Sondeo de Satisfacción Ciudadana es una herramienta que permite al Fondo Adaptación y a sus contratistas medir la percepción que tiene la comunidad atendida por las intervenciones de manera que se puedan identificar oportunidades de mejora, necesidades de información y prácticas exitosas de comunicación. Se enmarca dentro de la política pública de rendición de cuentas bajo

## **MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>04-04-I-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.1</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>11 DE 11</b>

el requerimiento: "identificación de las necesidades de formación de la población objetivo de la entidad".

31. La aplicación de los Sondeos de Satisfacción Ciudadana se realizará durante los Foros de Auditoría Visible en tres momentos de la ejecución de la intervención: foro de inicio, foro intermedio que corresponda al 50% de avance de la ejecución y foro final.
  
32. Quién esté encargado de la logística y organización de los Foros de Auditoría Visible (contratista, interventor, administración local u operador o gerencia sectorial) debe imprimir veinte (20) formatos de Sondeo de Satisfacción Ciudadana y repartirlos entre los asistentes al final del foro, una vez diligenciados por los miembros de la comunidad, las respuestas deberán tabularse en el formato provisto para tal fin y remitirse al FA para su consolidación y divulgación.

## **MANUAL DE AUDITORIAS VISIBLES**

**CÓDIGO:** 04-04-I-01

**VERSIÓN:** 1.1

**PÁGINA:** 12 DE 11

### **RESEÑAS BIBLIOGRÁFICAS**

- MARCO NORMATIVO Página 5.