# LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN OBRA (PASO) EN EL MARCO DE LOS PLANES DEPARTAMENTALES PARA EL MANEJO EMPRESARIAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO – PDA


**MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO**
**VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO**

**SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**EQUIPO DE GESTIÓN SOCIAL**

# Contenido


INTRODUCCIÓN ..... 4

1. MARCO NORMATIVO DEL SECTOR ..... 5

2. ALCANCE ..... 7

3.JUSTIFICACIÓN ..... 8

4.OBJETIVOS ..... 9

4.1 Objetivo General ..... 9

4.2 Objetivos Específicos ..... 9

5. PERFIL REQUERIDO PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PASO ..... 10

6. FASES A DESARROLLAR EN EL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN OBRA. ..... 12

6.1 FASE I: Antes de la Ejecución de la Obra (consultoría y diseños). ..... 12

6.1.1 Caracterización ..... 12

6.1.2 Socialización inicial ..... 14

6.1.3 Acompañamiento al componente técnico en gestión de servidumbres. ..... 15

6.1.4 Acompañamiento al componente técnico durante el levantamiento de actas de vecindad de inicio ..... 15

6.1.5 Divulgación de mano de obra no calificada. ..... 16

6.2 FASE II. ACCIONES DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA (Acompañamiento social) ..17

6.2.1 LÍNEA DE COMUNICACIÓN ..... 17

6.2.1.1 Socialización dirigida a la comunidad ..... 17

6.2.1.2 Piezas de divulgación ..... 18

6.2.1.3 Visibilización de la gestión de la obra. ..... 19

6.2.2 LÍNEA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 20

6.2.2.1 Ubicación de punto de atención a la comunidad ..... 20

6.2.2.2 Recepción de PQRS ..... 20

6.2.2.3 Apoyo y seguimiento a legalización del Comité Veedor ..... 21

6.2.2.4 Fortalecimiento a Comité Veedor ..... 21

6.2.2.5 Coordinación y acompañamiento de recorridos de obra con el Comité veedor ..... 21

6.2.3 LÍNEA DE CAPACITACIÓN ..... 22
6.3 FASE III: ACCIONES AL FINALIZAR LA OBRA (POST CONSTRUCCIÓN) ..... 23
6.3.1 Socialización de Entrega de Obra. ..... 23
6.3.2 Seguimiento y acompañamiento social ..... 23
6.3.3 Acta de vecindad de cierre ..... 23
6.3.4 Evaluación de impacto social ..... 24
7. PRESENTACIÓN DE INFORMES ..... 25

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Acompañamiento Social Obras (PASO) establece las estrategias que contribuyen a prevenir, mitigar y/o compensar los impactos negativos y potenciar los positivos, derivados de la ejecución de las obras dirigidas a mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, articular el componente de infraestructura con el componente de aseguramiento de la prestación del servicio, de tal manera que se evidencie la importancia del componente social en la ejecución de las obras para la prestación de los servicios y cómo la comunidad es partícipe de su sostenibilidad.

Los contratistas de obra deberán tener en cuenta que el Plan de Acompañamiento Social en Obras, hace parte de una de las estrategias contempladas en el Plan de Gestión Social de los PDA, como un instrumento de planificación que busca garantizar la participación activa y el compromiso de la comunidad, para el empoderamiento y buen uso de la infraestructura de acueducto, alcantarillado y aseo, así como su sostenibilidad en el marco de la prestación del servicio, así mismo, la interventoría deberá hacer seguimiento a la formulación y ejecución de este documento que será solicitado de forma obligatoria por los Gestores de los PDA, conforme a lo dispuesto en la resolución 895/21.

## 1. MARCO NORMATIVO DEL SECTOR

Para los proyectos de inversión pública, con financiación total o parcial con recursos públicos o mixto, se hacen obligatorios los espacios de inclusión social, por ello, la construcción del presente documento se orienta en lo dispuesto en la normatividad vigente.

Dicho esto, se tiene en cuenta lo previsto en la Ley 489 de 1998, en la cual se asigna al Departamento Administrativo de la Función Pública, la responsabilidad específica frente al tema de control social (capítulo 8 artículo 35), el diseño y promoción del "*Plan Nacional de Formación de Veedores*". Se refuerza esta facultad por lo establecido íntegramente en el capítulo 8 de la citada ley, artículos 33, 34, y 35 en los que se precisa que los organismos de administración pública deben incentivar la formación del mecanismo de control social y prestarles el apoyo requerido. En concordancia, los artículos 270 y 103 de la Constitución Política de Colombia, faculta a los ciudadanos para intervenir activamente en el control de las actividades que desarrolle la gestión pública y sus resultados y por otra parte la Ley 142 de 1994 reglamenta los servicios públicos domiciliarios en su artículo 62 dicta; y el decreto 1429 de 1995 ordena, en desarrollo de las normas institucionales, la creación en todos los municipios de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.

Así mismo, la Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas de participación ciudadana, en su articulo 100 de las veedurías ciudadanas, señala que; *"Las organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia a nivel nacional y en todos los niveles territoriales, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos. La vigilancia podrá ejercerse en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o mayoritaria se empleen los recursos públicos, de acuerdo con la Constitución y la ley que reglamente el artículo 270 de la Constitución Política".*

La Ley estatutaria 1757 de 2015, consigna en su objeto la promoción, protección y garantía de las modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y a su vez el control del poder político.

Por lo anterior y de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.3.1.5.6 de la sección 5 del Decreto 1425 de 2019, el *Plan de Gestión Social* es uno de los instrumentos de planeación de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico – PDA. Que se define como el *"documento que contiene el conjunto de programas y proyectos a través de los cuales los diferentes*

*actores municipales, distritales y regionales con competencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo desarrollan los procesos de gestión social frente a la prestación de los mismos".*

El Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico (VASB) a través de la Subdirección de Desarrollo Empresarial ha precisado los lineamientos, criterios, metodología y requisitos para la presentación de los Planes de Gestión Social que el Gestor del PDA, junto con el equipo social, deberá estructurar a partir de tres líneas de trabajo: línea de Comunicación, línea de Participación Ciudadana y línea de Capacitación.

De otra parte, es importante resaltar que la Ley 850 de 2003 art 1°, define la veeduría ciudadana como el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Finalmente, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 895 de 2021, y particularmente en el numeral 2.7.2 del anexo 5, la estrategia de Acompañamiento Social en obra, permitirá realizar actividades de apoyo, acompañamiento y seguimiento social de obra a los contratistas e interventorías, en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico – PDA.

## 2. ALCANCE

El presente documento establece los requisitos mínimos para prevenir, reducir, controlar y/o mitigar de manera oportuna y eficiente, el impacto que generan las obras civiles de construcción, optimización y/o ampliación de la infraestructura de los sistemas de acueducto, alcantarillado, aseo y obras complementarias, mediante la apropiación de las infraestructuras y el uso adecuado de los servicios de ASB, y a su vez, generar canales de comunicación e información adecuados, que orienten eficientemente los procesos constructivos y de participación adelantados en las comunidades aledañas a dichas obras.

## 3. JUSTIFICACIÓN

Entiéndase la Gestión Social como el conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad para propender y garantizar la participación de los diferentes actores en los programas y proyectos del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, a fin de generar pertenencia, empoderamiento, buen uso y sostenibilidad de las obras de infraestructura para agua y saneamiento básico.

Durante la construcción de obras civiles suelen presentarse frecuentes dificultades que retrasan, modifican, aplazan o afectan el desarrollo adecuado de los proyectos, y que deben ser atendidas de manera apropiada y oportuna por parte de los contratistas y demás actores institucionales implicados garantizando la comunicación y participación de la población objeto de intervención. De aquí surge la necesidad de integrar el componente de gestión social en todos los proyectos de infraestructura ejecutados en el sector, para afianzar los procesos de desarrollo social comunitario de nuestros territorios.

Con base en los lineamientos impartidos en el presente documento por la Subdirección de Desarrollo Empresarial del VASB-MVCT, y a lo establecido en la normatividad vigente del sector en materia de los Planes Departamentales del Agua (PDA), a través del área de Gestión Social, los Gestores deberán construir un documento guía para la elaboración y puesta en marcha del Plan de Acompañamiento Social en Obra (PASO), el cual direccionará las acciones de acompañamiento social y desarrollo comunitario, antes, durante y después de la ejecución de las obras, brindando herramientas adecuadas y oportunas entre la comunidad y los contratistas, así como a los diferentes actores sociales e institucionales involucrados en el proceso para la apropiación de los servicios públicos y su sostenibilidad en el marco de la diversidad cultural y social. La Gestión social deberá desarrollar como mínimo tres líneas de trabajo transversal: Participación ciudadana, comunicación y capacitación, relacionadas en el anexo 5 de la resolución 895/21.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 Objetivo General

Implementar los "Planes de Acompañamiento Social en Obra" en los proyectos que se adelantan en el marco de los-PDA, antes, durante y después de las obras de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante acciones que contribuyan a reducir y mitigar los impactos de las obras en sus áreas de influencia propendiendo por el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

### 4.2 Objetivos Específicos

- Dar a conocer a la comunidad en general el proceso contractual a adelantar en el marco del PDA, actividades, tiempo de ejecución, así como los beneficios dispuestos tanto del componente de obra como del componente de gestión social inmerso en el mismo.

- Efectuar trabajo interinstitucional e intersectorial con el fin de fortalecer la participación activa y el empoderamiento de las acciones en torno a la construcción y post construcción de los proyectos de acueducto, alcantarillado y aseo.

- Sensibilizar a los distintos actores que intervienen en la ejecución de obras, acerca de la responsabilidad de intervenir el espacio público, las políticas y medidas diseñadas para dicho fin.

- Generar espacios que contribuyan a la construcción de un sentido de pertenencia y apropiación por parte de los usuarios de las obras de infraestructura construidas para su beneficio.

- Dar respuesta oportuna a las solicitudes de la comunidad, entidades y prestadores dentro de los tiempos establecidos para ello.

- Promover la participación de la comunidad en la gestión de los servicios públicos domiciliarios.

## 5. PERFIL REQUERIDO PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PASO

El PASO deberá ser elaborado, implementado y fortalecido por profesionales de las ciencias sociales y humanas que desarrollarán su labor en las obras a cargo de los contratistas de las obras civiles, con formación académica en las disciplinas; (*Trabajo social, Psicología, Sociología, Antropología y afines).* Adicionalmente, no tendrá una dedicación inferior al 70% y deberá contar con mínimo 2 años de experiencia profesional en; trabajo con comunidad en proyectos de acueducto alcantarillado y aseo, manejo y resolución de conflictos, habilidades pedagógicas, comunicativas y expositivas, capacidad de trabajo en equipo, liderazgo, excelentes relaciones interpersonales e iniciativa, entre otros.

El contratista de obra e interventoría deberá garantizar la contratación del personal idóneo y suficiente con el fin de realizar las actividades definidas del Plan de Gestión Social. Se deberá establecer cronograma y metodologías necesarias para el normal desarrollo de las obligaciones sociales establecidas. Se deberán involucrar las áreas: técnica, social, ambiental, seguridad y salud en el trabajo; de tal modo que se facilite la comunicación permanente y el trabajo interdisciplinario. Esto con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones sociales que aplican para el desarrollo de la obra

**Nota:** *El profesional contratado para la formulación y ejecución de PASO en el marco Plan de Gestión Social. contará con dedicación únicamente en esta área, con el objetivo de garantizar la transparencia y un adecuado ejercicio de atención y orientación a la comunidad.*

Los Gestores de los Planes Departamentales del Agua, realizarán seguimiento a la formulación e implementación de los Planes de Acompañamiento Social en Obra, a través del área de Gestión Social, realizando como mínimo las siguientes actividades

- Verificar la asignación de un espacio físico y de los elementos necesarios según sea el caso, durante la obra para el desempeño profesional social de obra responsable del PASO.

- Realizar reuniones periódicas con el profesional social de obra y de la interventoría, con el fin de conocer avances en la implementación del PASO, identificar

situaciones con las comunidades que requieran especial atención y brindar las orientaciones que sean requeridas.

- Revisar los informes que den cuenta de los avances del Plan de Acompañamiento Social de Obras, presentados por el contratista, en los cuales se evidencie el cumplimiento de este, acordes con la etapa de ejecución del proceso contractual. Dichos informes deberán ser remitidos con el visto bueno de la (el) profesional social de la interventoría

- Revisar los informes de seguimiento a la ejecución del PASO presentados por la interventoría, acordes con la etapa de ejecución del proceso contractual.

## 6. FASES A DESARROLLAR EN EL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN OBRA.

### 6.1 FASE I: Antes de la Ejecución de la Obra (consultoría y diseños).

Previo a la ejecución de la obra, se deberán efectuar acciones que permitan articular cada una de las líneas de planeación previstas desde los Planes Departamentales de Agua, (Comunicación, Participación y Capacitación) conforme a las necesidades de las comunidades y a la complejidad del proceso contractual, de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Resolución 895 de 2021 y las demás normas que lo complementen así como, lo dispuesto en las orientaciones brindadas por los equipos sociales de los Gestores a cargo de los PDA.

#### 6.1.1 Caracterización

Durante este proceso, se llevarán a cabo actividades con la comunidad beneficiaria y los diferentes actores institucionales (Alcaldía, líderes comunales entre otros actores), con el fin de establecer canales de comunicación adecuados entre obra-comunidad, facilitando los procesos de interacción y participación. Para ello, se proponen las siguientes acciones a adelantar con la comunidad objeto de intervención;

- Visita de observación y acercamiento a la comunidad con el fin de recopilar la información pertinente y necesaria según necesidades del proceso contractual.

- Reuniones de socialización del proyecto de consultoría y estudios según sea el caso, con los líderes y demás actores sociales involucrados.

- Construcción de la caracterización a partir de la realidad visible y suscitada por la comunidad, se tendrán en cuenta las características propias del territorio donde se ejecutará la obra, y se apoyarán del área técnica, topográfica y ambiental para la identificación mediante los planos generales y por sectores a intervenir, *(en los casos que aplique)* para determinar número de viviendas, barrios, establecimientos comerciales e institucionales, rutas de tránsito tanto vehicular como peatonal, parques, luminarias, redes de servicios públicos domiciliarios presentes en la zona de influencia, así como los demás aspectos socio-territoriales a identificar acorde a la complejidad y tipo de intervención, *(Reseña histórica, aspectos geográficos y de localización, Equipamientos, Demografía poblacional, lenguas e idiomas, entre otros, numeral 2,1,6,2, Resolución*

*895/21).* El análisis de lo anterior permitirá orientar las acciones a adelantar durante la fase constructiva, que procuren minimizar los impactos generados durante la ejecución de las obras.

Así mismo, el documento contará con la descripción de aspectos demográficos, culturales, sociales, formas de participación, focos de conflicto y mecanismos de resolución. Se requiere hacer una identificación y análisis de los actores institucionales, no institucionales, gremiales, y posibles aliados, entre otros, que están presentes en el municipio, la población beneficiaria, teniendo en cuenta: Género, edad, población minoritaria, (Indígenas, desplazados, reintegrados, víctimas, etc., actores políticos, económicos, religiosos, educativos, culturales, líderes comunitarios, agremiaciones y otros que presenten relevancia para constituir una red de apoyo durante el desarrollo del proceso contractual).

Los actores institucionales a tener en cuenta son; Alcaldía, Concejo Departamental y/o Municipal, Ediles, Empresas de servicios públicos, Asociaciones de Usuarios, Personería Municipal, Policía, Bomberos, Hospitales, Instituciones educativas.

Los actores no institucionales referidos son; Líderes comunitarios, Juntas de acción comunal, Veeduría ciudadana, Fundaciones, Corporaciones, ONG, Medios de comunicación del municipio entre otros.

En el territorio se deberán establecer canales de comunicación e información adecuados, que permita afianzar las alianzas necesarias para el desarrollo del proceso contractual y el empoderamiento con la prestación de los servicios públicos, contribuyendo, con la identificación y actualización de la dinámica de pago, hábitos y comportamientos de las comunidades en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y en la preservación del recurso hídrico y del medio ambiente, entre otros aspectos.

A nivel salud se deberán contemplar los índices IRCA, relacionados con estadísticas de atención médica a población de niños, niñas y adolescentes que según reporte médico hayan sido atendidos por enfermedades trasmitidas por el agua e identificar si existe correlación con el ausentismo escolar por el mismo diagnóstico entre otros aspectos.

### 6.1.2 Socialización inicial.

La actividad tiene como propósito efectuar la presentación del proyecto, brindando información clara y precisa sobre el objeto y número del contrato, objetivos de la reunión, responsables de la ejecución de la obra (Contratistas, Interventoría y entidad contratante), ubicación de la zona(s) a intervenir (plano de localización), beneficios de la obra, proceso constructivo con cada uno de sus componentes (Técnico, social, Institucional, ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, según lo dispuesto en el proceso contractual), cronograma de actividades, impactos que pueden generarse y mecanismos de mitigación, actividades de gestión social a realizar (Reuniones con la comunidad, recorridos, capacitaciones, entre otras, coordinación con entidades locales, contratación de mano de obra no calificada, funcionamiento de puntos de atención a la comunidad (ubicación, horarios de atención, profesional a cargo, si aplica en caso de proceso contractual) y canales de atención y recepción de PQRS, entre otros aspectos.

**Conformación comité veedor.** Durante el evento de socialización inicial, se optimizará el espacio y se pondrá a disposición de los asistentes la postulación y conformación del comité veedor, con miras a fortalecer la participación comunitaria y la apropiación de los eventos a desarrollar.

La elección y participación de las y los veedores es de carácter voluntario y serán elegidos sus representantes por votación popular, el área social del contratista se encargará de la convocatoria a la comunidad y se recomienda que la constitución de la misma se efectue durante la socialización de inicio de la obra, entendiendo que durante este evento se espera contar con presencia interinstitucional y de la comunidad en general, así como de la personería municipal, garantizando la transparencia del ejercicio ciudadano, posterior a la elección de la veeduría, el área social de la obra deberá acompañar y apoyar el proceso de reconocimiento ante personería municipal y/o cámara de comercio según sea el caso, adjuntando acta de la reunión, asistencia y demás documentos requeridos para tal fin, conforme a la ley 850 de 2003 y normatividad que le adicione o complemente.

**Nota:** El Gestor del PDA deberá establecer formatos para el levantamiento de actas, registro de asistencia *y modelo de presentación* para las diferentes reuniones de los proyectos en ejecución, unificando formato para cada una de las fases.

*Las presentaciones de las socializaciones en todas las etapas deberán remitirse con anticipación a la interventoría y a la supervisión del contrato para su respectiva revisión y/o aprobación.*

Para la realización de la reunión de socialización se deberá *efectuar la* convocatoria con suficiente anticipación, empleando los mecanismos más apropiados, acorde a las características propias del territorio (afiches, volantes, difusión radial, avisos en prensa, publicación en cartelera, oficios, email, entre otros). Todos los soportes de convocatoria deberán adjuntarse en los informes.

El lugar de la socialización se coordinará con los actores locales, de forma tal que se garantice el fácil acceso y movilidad, en condiciones adecuadas acordes al territorio.

### 6.1.3 Acompañamiento al componente técnico en gestión de servidumbres.

En caso de que el proyecto requiera dicho trámite, el área técnica identificará los eventos que se puedan presentar en el paso de un predio; *(ejemplo; paso de tubería, excavaciones, construcción de pasos elevados, entre otros)* y se realizará acompañamiento por parte del área social en las socializaciones y recorridos con los propietarios o poseedores de los predios, para identificar la afectación y gestionar el respectivo permiso de servidumbre o permiso de paso de tubería según sea el caso, brindando información clara del proyecto, enfatizando en los beneficios y la necesidad de la construcción del mismo, indicando las garantías y condiciones de uso del terreno conforme en lo dispuesto en la normatividad vigente al momento de efectuar el trámite, procurando siempre generar el menor impacto posible. Se recomienda elevar la servidumbre a escritura pública en los casos que aplique para garantizar la preservación en caso de venta o enajenación. Una vez legalizada se procederá con el levantamiento del acta de vecindad.

### 6.1.4 Acompañamiento al componente técnico durante el levantamiento de actas de vecindad de inicio

Esta actividad obedece a la obtención de información sobre el estado de las viviendas, cercas, postes cultivos, árboles de cercas vivas, vallados y demás obras que se encuentren en una franja que el contratista define de acuerdo a las condiciones presentes alrededor de las obras, y de acuerdo a las condiciones, (rural o casco urbano), con el fin de garantizar la transparencia del proceso constructivo y a su vez, tener un control sobre el estado de las viviendas y su entorno previo al inicio de labores constructivas, se informará con anterioridad, mediante los mecanismos de divulgación dispuestos

*(Volanteo, cuñas radiales, carteleras comunitarias entre otros, según aplique)* a los propietarios, arrendatarios o tenedores de los predios e inmuebles aledañas a las obras, sobre el proceso de levantamiento de actas de vecindad, explicando el objeto, las fechas y horarios establecidos y el personal a cargo, las actas de vecindad serán levantadas por el profesional técnico que se delegue para ello, acompañado por la profesional social de obra, interventoría y en presencia del propietario, arrendatario o tenedor del predio. Dicha actividad, se deberá realizar como mínimo ocho (8) días antes del inicio de la obra, realizando el diligenciamiento del formato acordado para tal fin con el respectivo registro fotográfico y fílmico según necesidad. Una vez concluido el proceso se hará entrega de copia a cada propietario o tenedor del predio *(El PDA, o entidad contratante deberá establecer el formato a emplear durante esta etapa)*

### 6.1.5 Divulgación de mano de obra no calificada.

De acuerdo con las necesidades de contratación establecidas por el contratista de obra, se informará durante la socialización de inicio de la obra, los perfiles requeridos y requisitos mínimos de contratación, indicando que se garantizará a los trabajadores, la atención médica integral, hospitalaria y demás prestaciones de ley, por lo anterior, previo al ingreso a las obras todo el personal sin excepción será vinculado a la ARL, EPS y fondo de pensiones

Cuando no se cuente con mano de obra no calificada en el sector, se deberá acudir a la zona de influencia más próxima. En caso de que esto no sea posible, el contratista de obra levantará un acta en conjunto con la veeduría y deberá contar con la aprobación de la interventoría, en la cual se defina cuál será el mecanismo de contratación a emplear.

***Nota:*** *El Gestor del PDA deberá diseñar e implementar el formato de contratación de mano de obra a diligenciar en las obras.*

## 6.2 FASE II. ACCIONES DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA (Acompañamiento social)

Es recomendable que la definición de actividades para la fase II se realice bajo la lógica de las líneas de trabajo establecidas en el Plan de Gestión Social, en este sentido, a continuación, se describen las actividades a realizar por cada línea.

### 6.2.1 LÍNEA DE COMUNICACIÓN

Esta línea tiene como propósito establecer canales de comunicación adecuados entre el contratista de obra, la comunidad y los diferentes actores sociales involucrados, manteniéndolos informados de manera transparente y oportuna sobre los avances y etapas del proyecto. Se entenderá al profesional del área social de obra como el interlocutor entre la obra, comunidad y actores locales. Las acciones a ejecutar en esta línea deberán estar articuladas con el Plan de Gestión Social del PDA.

#### 6.2.1.1 Socialización dirigida a la comunidad

Con el objetivo de garantizar la transparencia y afianzar el sentido de pertenencia de la población beneficiaria, se deberán realizar las socializaciones necesarias durante la ejecución de la obra. Se recomienda efectuar al menos tres socializaciones durante la ejecución del proyecto *(inicio, avance y cierre)*. Se deberá generar la respectiva convocatoria para cada evento, consignando la evidencia de la gestión mediante registro fotográfico, actas, y asistencia. La presentación para las socializaciones de avance deberá remitirse con anticipación por parte del contratista a la interventoría y a la supervisión del contrato, para su respectiva revisión y/o aprobación.

Para la realización de la reunión de socialización se deberá realizar la respectiva convocatoria con suficiente anticipación, empleando los mecanismos más apropiados (*afiches, volantes, difusión radial, avisos en prensa, publicación en cartelera, oficios, email, perifoneo, entre otros, según territorio).* Todos los soportes de convocatoria adjuntarse en los informes, el lugar de la socialización deberá coordinarse con los actores locales, de forma tal que se garantice el fácil acceso y movilidad, en condiciones adecuadas acordes al territorio.

**Eventos por divulgar**

En caso de presentarse afectaciones por labores constructivas, cierres de vía o actividades de gran impacto, se informará a los usuarios de manera oportuna mediante divulgación *(voz a voz, volanteo puerta a puerta, perifoneo, entre otros)*, con el fin de asegurar que la comunidad se encuentre debidamente informada sobre posibles afectaciones a su dinámica social, en cualquiera de los casos indicados a continuación (y todos los demás que se presenten)

- **Accesibilidad a viviendas y establecimientos**: En los casos en que se presenten interferencias en la accesibilidad a viviendas y negocios, el profesional del área social del contratista debe realizar una visita a cada uno de los predios involucrados, levantar un acta individual que contenga los datos del predio y del propietario y acordar en común acuerdo cuáles serán las medidas que se tomarán para garantizar el acceso.

- **Daños a edificaciones, mobiliario y zonas verdes:** Cuando se presenten situaciones de daños a edificaciones, mobiliario y zonas verdes, se debe entregar un volante informativo al propietario para que conozca cual debe ser el mecanismo a utilizar.

- **Suspensión de Servicios Públicos programados**: Con respecto a los posibles cortes o suspensiones de servicios públicos generados por la ejecución de las obras, el contratista debe informar a toda la comunidad afectada con mínimo tres (3) días de anticipación a través de un volante informativo o demás mecanismos de divulgación empleados para tal fin. Esta suspensión debe ser coordinada con la empresa prestadora del servicio. En los casos en que se presenten suspensiones de servicio diferentes a las programadas por el contratista, será responsabilidad exclusiva del prestador del servicio.

- **Trabajos nocturnos:** Cuando se requiera la realización de trabajos nocturnos, se debe informar al 100% de los propietarios con mínimo tres (3) días de anticipación a través de volantes informativos, y por lo menos, a través de un medio masivo de amplia difusión.

### 6.2.1.2 Piezas de divulgación

En la ejecución de cada una de las fases del proyecto, se emplearán las diferentes piezas de información y divulgación que facilitarán el acercamiento con la comunidad y con los

diferentes actores interinstitucionales. A continuación, se describen los tipos de piezas de divulgación a emplear.

- Volantes de convocatorias a reuniones con la comunidad.
- Avisos informativos mediante carteleras o afiches, los cuales deberán ser ubicados en lugares visibles, de amplia circulación y frecuentados por la comunidad, tales como tiendas, colegios, casetas y salones comunales, entre otros.
- Avisos y cuñas radiales.
- Comunicaciones y mensajes vía telefónica.
- Oficios.
- Divulgación puerta a puerta, mediante volantes informativos (entre otros)

#### 6.2.1.3 Visibilización de la gestión de la obra.

Previo al inicio de las labores constructivas se deberá ubicar una valla informativa conforme a lo dispuesto en el anexo 5 de la resolución 895/21 y las demás normas que le complementen o modifiquen.

El contratista instalará la valla en un plazo no mayor de veinte (20) días calendario contados a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación de las obras, la valla estará siempre en perfecto estado de legibilidad. En el caso de deterioro deberán reemplazarse en un plazo mínimo de quince (15) días calendario. Finalizada la obra, el contratista retirará la valla en un término no mayor a veinte (20) días calendario. La interventoría durante la ejecución y terminación del proyecto hará seguimiento y tomará fotografías a la valla.

### 6.2.2 LÍNEA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la ejecución de esta línea se propenderá por garantizar y fortalecer los diferentes mecanismos y espacios de participación con los que cuenta la comunidad durante la ejecución de la obra, generando un mayor empoderamiento, sentido de pertenencia, conocimiento y sostenibilidad de las obras. Se propicia la participación de la comunidad a través de la conformación y fortalecimiento de los Comités de Veeduría en cumplimiento a establecido en la ley 850/2003, con quienes se establecerán canales de comunicación adecuados que evidencien los avances de las obras, así como de los recorridos a ejecutar durante el desarrollo del proceso contractual.

#### 6.2.2.1 Ubicación de punto de atención a la comunidad.

La atención a la comunidad debe ser personalizada, y de puertas abiertas. Para ello, se ubicará el "Punto de Atención a la Comunidad (PAC), con su respectivo buzón de sugerencias por cada obra, en un lugar de fácil acceso para toda la comunidad, el cual deberá contar con un pendón informativo del proyecto, según el modelo establecido por el PDA y deberá incluir como mínimo los siguientes datos:

- Nombre del proyecto
- Nombre del profesional social a cargo.
- Horario de atención.
- Numero de contacto
- Otros canales de comunicación disponibles

#### 6.2.2.2 Recepción de PQRS

Las PQRS se deberán diligenciar en el formato indicado para ello y se registrarán para su seguimiento y control en una matriz de acceso del contratista de obra, la interventoría y la supervisión, lo cual deberá facilitar la medición del indicador de seguimiento, y se deberán relacionar en el formato indicado por el PDA en el informe mensual de avance. *(El PDA deberá establecer formato para las obras en ejecución)*

El profesional social de obra deberá dar respuesta adecuada y oportuna – en un tiempo no mayor a quince (15) días – a las solicitudes presentadas por la comunidad y hacer un consolidado de solicitudes y respuestas para poder medir el indicador de seguimiento.

### 6.2.2.3 Apoyo y seguimiento a legalización del Comité Veedor.

Una vez conformado el Comité Veedor, la profesional social de obra deberá acompañar el proceso de legalización de la veeduría ante la Personería Municipal y/o Cámara de Comercio. Una vez legalizada, se deberá remitir la respectiva resolución de reconocimiento a la interventoría y será reportada en el informe de avance de seguimiento. A, así mismo, se deberá entregar copia a cada veedor de la resolución y se deberá dejar constancia de entrega de está.

### 6.2.2.4 Fortalecimiento a Comité Veedor

Se coordinará con la Personería Municipal, las capacitaciones necesarias dirigidas al Comité Veedor con respecto a la Ley 850 de /2003 y demás normas aplicables del sector en materia de participación ciudadana y mecanismos de control social. Dichas capacitaciones se deberán convocar mediante oficio formal y se deberá levantar acta, registro de asistencia y registro fotográfico de la misma, se realizarán las capacitaciones que el residente social considere pertinente para el ejercicio adecuado del comité veedor.

### 6.2.2.5 Coordinación y acompañamiento de recorridos de obra con el Comité veedor

Se coordinará con el área técnica la realización de al menos tres (3) recorridos de obra durante la ejecución del contrato en compañía del Comité Veedor, con el objetivo de facilitar el ejercicio de control social y mantener los canales de comunicación activos con la comunidad, garantizando la transparencia de la gestión institucional.
*(Cada recorrido será convocado con mínimo ocho (8) días de antelación y deberá levantarse acta, listado de asistencia y registro fotográfico y/o fílmico de su ejecución).*

### 6.2.3 LÍNEA DE CAPACITACIÓN

Con esta línea se pretenden fortalecer las capacidades y competencias locales, institucionales y comunitarias tanto para la sostenibilidad de los servicios, como para la construcción de una cultura que propenda por el cuidado, el uso racional y eficiente del recurso hídrico; y el fortalecimiento de la cultura de pago.

Durante la ejecución de las obras se desarrollará un plan de capacitación con la comunidad, el cual estará apoyado por el área social del PDA, quienes acompañarán y darán pautas para el desarrollo de las capacitaciones dirigidas a la comunidad en general y a la población escolar, con el fin de incentivar el autocuidado y la preservación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Así mismo, la profesional social de la obra coordinará la ejecución de talleres dirigidos a la comunidad desarrollando al menos los temas relacionados a continuación;

- Derechos y deberes en servicios públicos
- Entornos saludables.
- Uso eficiente del agua
- Manejo adecuado de residuos sólidos.
- Canales de comunicación y resolución de conflictos.
- Participación ciudadana, y control social (entre otros).
- Cultura de pago

**Nota** Las temáticas de los talleres deberán ir acordes a la naturaleza del proyecto en ejecución y a las necesidades identificadas durante la etapa diagnóstica.

## 6.3 FASE III: ACCIONES AL FINALIZAR LA OBRA (POST CONSTRUCCIÓN)

Se realizará acompañamiento y apoyo a la entidad prestadora del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo según sea el caso, en torno a la apropiación y puesta en marcha del proyecto u obra ejecutada, brindando capacitación y orientación conforme a los lineamientos técnicos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

### 6.3.1 Socialización de Entrega de Obra.

Una vez culminadas las labores constructivas, se deberá realizar la respectiva convocatoria con la comunidad en general y los respectivos actores interinstitucionales y locales, con el fin de formalizar la finalización de labores constructivas y socializar la puesta en marcha de la infraestructura. Se deberá tomar registro de la convocatoria, acta y asistencia del evento junto con registro fotográfico del mismo.

### 6.3.2 Seguimiento y acompañamiento social

Una vez culminadas las obras, se continuará realizando acompañamiento y seguimiento por parte del profesional social de obra, con el fin de evaluar el proceso de apropiación de la infraestructura y a su vez medir los impactos sociales producidos por la misma al interior de la comunidad y en su cotidianeidad *(ver ítem 6.3.4)*

### 6.3.3 Acta de vecindad de cierre.

Este documento será prueba de las reclamaciones civiles de daños y perjuicios que origine la obra, con el fin de garantizar en caso de presentarse afectaciones por labores constructivas se generen las respectivas reparaciones y/o compensaciones que garanticen el estado normal y anterior de los bienes de terceros que podrían verse afectados por el desarrollo de la obra. En caso de requerirse, se consignará en el acta las situaciones presentadas y fechas de subsanación de las mismas.

El acta de vecindad de cierre, verificará las condiciones de los predios de influencia directa de la obra, sea por excavación o demolición. Allí se determinará en comparación con el acta de vecindad inicial, las características o el grado de afectación producidos durante la obra, generando condiciones de bienestar de la comunidad afectada, al cierre

de la construcción. Dicho documento no se podrá cerrar hasta tanto no quede a conformidad el responsable del predio. En caso de negación a la firma del acta, se cerrará con aprobación de la interventoría, dejando constancia del estado actual del predio mediante acta, registro fotográfico y fílmico del mismo.

### 6.3.4 Evaluación de impacto social

En los casos que aplique, se apoyará al componente técnico e institucional en la puesta en marcha de la obra, para verificar el impacto social generado por la prestación de este servicio. Como producto se presentará evaluación del impacto social de la obra. En tal caso, la entidad contratante deberá brindar las orientaciones para la elaboración de dicho documento acorde a la naturaleza de la obra.

## 7. PRESENTACIÓN DE INFORMES

**Informe mensual**
Se deberá establecer la entrega de informes mensuales por parte del contratista de obra a la interventoría, para revisión y aprobación, consignando las acciones ejecutadas durante el mes, adjuntando el cronograma de actividades, actas, registros fotográficos y formatos diligenciados en el periodo, así como, todas las actividades que daten la gestión social.

La interventoría, deberá remitir a la supervisión del contrato su informe junto con el del contratista de obra, debidamente revisado y con su visto bueno.

**Informe final**:

El informe final de gestión social, es un documento compilatorio en el que se ponen en conocimiento las actividades de acompañamiento social de la obra con los valores agregados que se generan en la comunidad a través de las líneas de comunicación, capacitación y participación, llevadas a cabo durante el período de ejecución de la obra, el cual se deberá registrar siguiendo lineamientos de normas ICONTEC o APA, según lo determine el PDA.

Así mismo, se presentan los logros y dificultades que suscitaron durante el cumplimiento de las diversas actividades, este documento estará acompañado de la evaluación de impacto con el entorno

Se deberán adjuntar los formatos y soportes diligenciados y los correspondientes registros fotográficos desde el inicio hasta la culminación de la obra.

Atentamente.

**VIVIANA ANGULO QUISOBONI**
Subdirectora de Desarrollo Empresarial.

| **Elaboró:** | **Revisó** | **Aprobó** |
|---|---|---|
| Andrea Mantilla | Angela Cuadros | Viviana Quisoboni |
| Profesional Especializado | Abogada | Subdirectora |
| SDE | DIDE | SDE |