



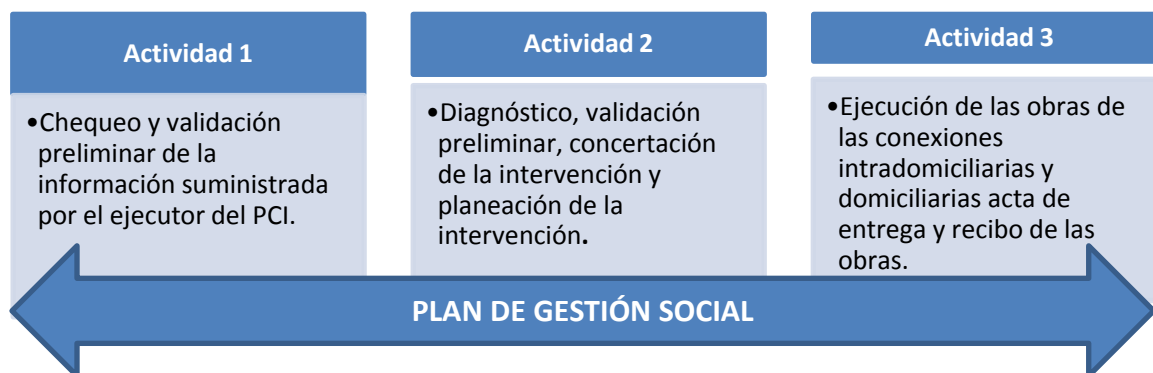
**VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO
PROGRAMA DE CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO (Casa Digna – Vida Digna)**

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

1. Presentación.

En el marco del Programa de Conexiones Intradomiciliarias (PCI), se establece el Plan de Gestión Social (PGS), como un eje transversal en la ejecución del programa, está enfocado al trabajo directo con la comunidad, a través de actividades de socialización y participación que promueven corresponsabilidad de las familias beneficiadas de los barrios focalizados.

El plan de gestión social se ejecuta desde el inicio de la actividad 1 y 2 simultáneamente hasta la terminación de la actividad 3.



2. Líneas de Intervención.

A continuación, se presentan las líneas de intervención que componen el PGS, el cual deberá implementarse de manera articulada entre las entidades involucradas Municipio, Prestador de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado (Prestador), Contratista de Obra e Interventoría, según correspondan sus obligaciones.





2.1. Línea de Comunicación.

2.1.1. Objetivo: Divulgar e informar a los potenciales beneficiarios el objetivo, las generalidades técnicas, normativas y sociales del programa, así como las actividades, elementos, responsables y demás aspectos puntuales que sean de esencial conocimiento para la comunidad.

2.1.2. Actividades y Responsables

- **Acercamiento con la comunidad – Reunión Inicial:** para este punto se llevará a cabo una reunión con el equipo técnico y social de las entidades involucradas en la ejecución del programa para presentar los roles de las entidades, las características técnicas, normativas y sociales del PCI. Posteriormente, se realizará una reunión con el mismo equipo técnico y social, junto con presidentes de las juntas de acción comunal – JAC y líderes comunitarios de acuerdo al orden de intervención, en esta reunión se presentarán de manera sencilla el alcance del programa, participación de las entidades y el PGS. **Responsable:** El Municipio, y el prestador con el acompañamiento de Minvivienda.
- **Socializaciones:** En cumplimiento de lo establecido en el numeral 6, artículo 4° de la resolución 494 de 2012¹, la entidad territorial directamente o a través de la empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado, socializará a la comunidad de los barrios priorizados, el alcance, objetivo y demás generalidades del programa. **Responsable:** El Municipio y el prestador, con el apoyo del Ejecutor del Programa (Contratista/Interventoría).

Estas socializaciones se realizarán en dos modalidades:

- a) Socialización Masiva: dirigida a la comunidad, de acuerdo con el orden de intervención de cada barrio (apertura de barrio).
- b) Socialización Sectorizada: de acuerdo con el orden de intervención se sectoriza el barrio por grupos.

Para la apertura de barrio se debe tener en cuenta:

- a) La interventoría debe solicitar al ejecutor del programa, la apertura del siguiente barrio priorizado, teniendo en cuenta la previa aprobación del 80% de los diagnósticos que se reportan como efectivos. El dato que se registre será verificado contra los informes semanales y la matriz de seguimiento que presenta la interventoría.
- b) Por su parte el ejecutor del programa, notificará de manera formal al contratista de obra e interventoría, que se AUTORIZA la apertura del siguiente barrio. Así mismo, notificará de manera formal al Ministerio para coordinar con el Municipio la programación de la socialización masiva.

¹ **Socialización del programa a los potenciales beneficiarios:** La entidad territorial directamente o a través de la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, socializará el programa a los hogares que habitan los inmuebles que resultaron beneficiarios (...).



- **Actas de vecindad:** en esta actividad el profesional social del contratista realizará el acompañamiento al equipo técnico encargado de definir el alcance de las intervenciones en cada una de las visitas de diagnóstico programadas. Revisará la información básica de cada vivienda, identificará el estado de las viviendas, cercas, postes, cultivos, arboles 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. Esta debe realizarse como mínimo 3 días antes de iniciar la actividad 3 (*Ejecución de las obras de las conexiones intradomiciliarias y domiciliarias acta de entrega y recibo de las obras*), el personal técnico del contratista deberá entregar a la interventoría la programación del levantamiento de actas de vecindad. **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista/Interventoría).

- **Socialización casa a casa:** el contratista deberá socializar el programa en cada una de las viviendas a intervenir de manera clara y sencilla haciendo entrega de materia de apoyo como folletos. En esta actividad se levantará la información respectiva acorde con las obligaciones contractuales adquiridas por el Contratista.

Para el caso de las viviendas que NO aplican, porque no cumplen con los criterios de focalización; deberán aclarar a los potenciales beneficiarios el alcance del programa, explicando las razones por las cuales NO se podrá intervenir la vivienda. Para ello el equipo social apoyará al equipo técnico del contratista. **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista/Interventoría).

- **Link del programa:** El Municipio y el prestador, crearán un vínculo desde su página principal o home (este puede ser un botón, un link, imagen o banner) al inicio del programa, el cual deberá ser enlazado o dirigido a la información del PCI. Dicha información deberá actualizarse mínimo dos veces durante la ejecución del programa y publicarse en una de las páginas internas del Municipio o del prestador. Alternativa opcional: podrá realizar un blog que permita generar una estructura para mostrar la información del PCI, siempre y cuando este vaya enlazado desde la página principal o el home. **Responsable:** El Municipio y el prestador con apoyo de (Contratista/Interventoría).
- **Piezas de Divulgación:** El contratista diseñará, publicará y distribuirá material informativo relacionado con el programa (valla publicitaria en un sitio estratégico de la obra, perifoneo, espacio radial, folletos, volantes, carteleras y afiches informativos) que permitan informar a la comunidad sobre el programa y las actividades a realizar (convocatorias). El material diseñado para el programa debe incluir el logo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

2.1.3. Productos línea de comunicación.

Actividad	Productos
Acercamiento con la comunidad – Reunión Inicial	- Agenda de trabajo. - Proceso de convocatoria (oficios, comunicados y/o volantes).
Socializaciones (Masiva, sectorizada y casa a casa)	- Registro de asistencia. - Registros fotográficos.



	- Acta de reunión (por c/u)
Actas de vecindad	- Resumen de las actividades ejecutadas durante la quincena (número de viviendas visitadas, situaciones presentadas especiales identificadas, etc...).
Link del programa	- Acta del comité social donde se concrete y programe la creación del link. - Pantallazos creación del link. - Pantallazos de las actualizaciones del link.
Piezas de Divulgación	- Pantallazo de fotografía de la valla publicitaria - Folletos, volantes u otro material. - Copia de publicaciones de noticias acerca del programa. - Descripción de la información difundida a través del perifoneo y cuñas radiales.

2.2. Línea de Participación Comunitaria.

2.2.1 Objetivo: Incentivar la participación y responsabilidad ciudadana en la gestión y el ejercicio del control social sobre el programa.

2.2.2 Actividades y Responsables:

- **Conformación del Comité Veedor:** Se deberán promover espacios de participación comunitaria, en cada barrio a intervenir para ello, el Municipio y el prestador liderarán la conformación del comité veedor. A continuación, se presenta la estrategia para su conformación:
 - a) Promoción: En la jornada de socialización masiva en cada barrio, se promoverá la participación de la comunidad para la conformación del comité veedor, se tomará nota de las personas interesadas, las cuales serán posteriormente citadas a una asamblea.
 - b) Asamblea de conformación: se deberá contar con la participación las personas interesadas en hacer parte del comité veedor, del equipo social y técnico de las entidades involucradas en el desarrollo del programa y de la Personería Municipal. Se presentará el alcance técnico y social del programa (a cargo del equipo del contratista) y se desarrollará la capacitación de la ley 850 de 2003 (a cargo de la Personería Municipal o del profesional social del Municipio).
 - c) Acta de Conformación: luego de conocer el programa y las funciones de un comité veedor, se leerá el acta de conformación para la firma de los asistentes interesados en hacer parte del comité (veedores).
 - d) Resolución: el delegado social del Municipio junto con los veedores, deberá radicar el acta de conformación ante la personería municipal, con el fin de que esta, emita la respectiva resolución de aprobación.
 - e) El Municipio efectuará el acompañamiento a la veeduría y estará atento a sus solicitudes y requerimientos (reuniones, recorridos, entre otros).

*NOTA: cuando dos barrios se encuentren continuos se podrá concertar con la comunidad la creación de una sola veeduría. **Responsable:** El Municipio y el prestador con apoyo del Ejecutor del Programa (Contratista e Interventoría).*



- **Instalación y funcionamiento del Punto de Atención a la Comunidad:** con el fin de establecer canales de comunicación e información con la comunidad durante del desarrollo del programa, se deberá instalar y adecuar un espacio para atención a la comunidad en cada barrio intervenido, el cual debe cumplir con los siguientes parámetros:
 - a) Debe estar ubicado en un lugar cercano a la comunidad y de fácil acceso, contar con un aviso de identificación y disponer de un día a la semana con mínimo 8 horas de atención al público. Se debe informar a la comunidad a través de los diferentes medios de comunicación, el horario de atención, la dirección y un número de contacto telefónico.
 - b) La atención a la comunidad será personalizada, de puertas abiertas, se atenderá a todo ciudadano sin diferencias de ningún tipo, se recibirán peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales deben ser registradas en el formato "PCI Solicitud del ciudadano PQRS" y el formato "PCI Registro y Seguimiento de Atención a PQRS". **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista e Interventoría)

NOTA: En el caso, donde los barrios se encuentre continuos, se podrá ubicar un solo punto de atención.

- **Recepción y atención de las PQR presentadas por la comunidad:** las PQR, serán registradas en los puntos de atención, en los recorridos de obras, en las jornadas de socialización y de capacitación, en las reuniones extraordinarias, cierre de barrios y demás actividades con la comunidad, mediante el diligenciamiento del formato "PCI Solicitud del ciudadano PQR". La información deberá ser consolidada de manera digital en la matriz de excel "PCI Registro y seguimiento PQR". Las respuestas a las PQR deberán ser resueltas en un lapso no superior a 15 días calendario. Las solicitudes de inclusión deberán ser atendidas de acuerdo a los parámetros definidos en el documento "protocolo de inclusión". **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista e Interventoría) con apoyo del Municipio y el prestador.

NOTA: El Municipio en articulación con el prestador remitirán semanalmente al Ministerio el reporte de las SOLICITUDES DE INCLUSIÓN que sean radicadas por la interventoría, junto con la respuesta emitida.

- **Buzón de PQRS:** ubicarán un buzón de sugerencia en cada barrio a intervenir. El lugar donde se ubicarán los buzones, deben ser de fácil acceso y en lugares estratégicos, la ubicación de los buzones debe ser socializada a la comunidad en las jornadas de socialización. **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista e Interventoría).
- **Recorridos de Obra:** el contratista deberá programar al menos un recorrido en cada uno de los barrios intervenidos en compañía de los veedores, líderes comunitarios, equipo técnico y social del Municipio, el prestador e interventoría, con el fin de conocer el estado de las obras y atender las solicitudes de la comunidad.

NOTA: Se realizarán tantas recorridos de barrio o se programarán reuniones extraordinarias como sean necesarias para aclarar dudas y facilitar el desarrollo normal del programa.

- **Reuniones de culminación de obra en cada barrio intervenido:** finalizada la intervención de la última vivienda, se presentan los resultados de las intervenciones. En esta reunión se recogen PQR relacionadas con cuestiones técnicas para darle



trámite inmediato por parte del contratista. No se recibirán solicitudes de inclusión puesto que se da por finalizada la intervención del barrio. **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista e Interventoría) con apoyo del Municipio y el prestador.

- **Reunión de rendición de cuentas:** en esta reunión se socializarán las gestiones adelantadas para lograr el objetivo del Programa, se convocarán a las familias beneficiarias de todos los barrios intervenidos en un mismo lugar y se ejecutará antes de la fecha de finalización del contrato. **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista e Interventoría) con apoyo del Municipio y el prestador.

2.2.3 Productos línea de participación comunitaria.

Actividad	Productos
Comité Veedor	<ul style="list-style-type: none">- Invitaciones radicadas.- Solicitudes de apoyo de la alcaldía y/o personería.- Listados de asistencia de todas las reuniones.- Acta de conformación del comité veedor.- Resolución emitida por la Personería Municipal sobre la conformación de la veeduría.- Acta de reuniones o de cualquier actividad que se adelante con el comité veedor.- Registro fotográfico.
Punto de Atención a la Comunidad	<ul style="list-style-type: none">- Registro Fotográfico del punto de atención
Recepción y Trámite de las PQRS	<ul style="list-style-type: none">- Solicitudes de los ciudadanos en el formato de "PCI solicitud de PQRS" diligenciados correctamente por los ciudadanos, con número de consecutivo y nombre legible.
Buzón de PQRS	<ul style="list-style-type: none">- Reporte consolidado de la información registrada en el formato "PCI Registro y seguimiento de PQRS" con los consecutivos de cada PQR, la especificación del tipo de respuesta y el procedimiento efectuado.- Oficios radicados para dar trámite y respuesta a cada PQR remitido por los ciudadanos.- Formatos de PCI actualizados.- Registro fotográfico del punto de atención con el aviso de identificación y horario de atención visible.- Registro fotográfico de los buzones instalados, debidamente identificados.
Recorridos de Obra	<ul style="list-style-type: none">- Acta de recorrido en la que se describen los resultados obtenidos, aspectos que evidenciaron con relación al avance, positivos y negativos, dificultades, logros; debe igualmente estar firmada por quienes participaron del recorrido.- Evidencias del proceso de convocatoria.- Registro de PQRS recepcionadas en los recorridos.- Registro Fotográfico con fecha y lugar de la actividad.- Registro de asistencia



Reuniones de culminación de obra en cada barrio intervenido.	<ul style="list-style-type: none">- Registro de invitaciones, volantes, afiches informativos (convocatoria).- Carteles informativos sobre la actividad de rendición de avance y de rendición de cierre (convocatoria).- Carteles informativos a la comunidad sobre terminación de la última intervención.- Agenda de reunión.- Actas de reunión, donde se especifique: los temas abordados, la percepción de la comunidad, los compromisos acordados por parte del contratista, interventoría, Municipio y/o líderes o representantes de la comunidad. (sin tachones)
Reunión de rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none">- Lista de asistencia (sin tachones)- Registro fotográfico.- Registro de las solicitudes de ciudadanos PQRS presentadas durante las reuniones de reuniones de culminación de obra y rendición de cuentas.- Oficios radicados a las autoridades y líderes donde se informe la fecha prevista para la terminación de las intervenciones por barrio.

2.3. Línea de Capacitación

2.3.1 Objetivo: Promover actividades de formación encaminadas a la sostenibilidad, empoderamiento y prácticas saludables, para el uso adecuado de los aparatos instalados, el cuidado, protección y uso racional del agua.

2.3.2. Actividades y Responsables.

- De acuerdo a la entrega obras en el primer barrio Minvivienda, a través del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico - VASB, realizará la primera jornada de capacitación en educación sanitaria (masiva), dirigida al equipo social encargado de la ejecución del plan de gestión social, junto con líderes comunitarios, veedores representantes de las J.A.C. y beneficiarios. **Responsable:** Minvivienda con apoyo del Ejecutor del Programa (Contratista/Interventoría), el Municipio y el prestador.
- Simultáneamente inicien la entrega de las intervenciones a los beneficiarios, se realizará un refuerzo en temas de educación sanitaria, a través de visita casa a casa, donde se instalará el acrílico con las recomendaciones de uso y mantenimiento de los equipos sanitarios. **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista/Interventoría).

2.3.3. Productos línea de capacitación.

Actividad	Productos
Jornadas Masiva de Capacitación en Educación Sanitaria	<ul style="list-style-type: none">- Lista de asistencia.- Registro fotográfico.- Material de apoyo (folletos – volantes)- Lista de beneficiarios con refuerzo de la capacitación y registro fotográfico de las viviendas visitadas para reforzar.



	<ul style="list-style-type: none">- Lista de PQRS recepcionadas en las capacitaciones y en las visitas de refuerzo (formatos PCI).
Refuerzo visita casa a casa e Instalación de acrílico	<ul style="list-style-type: none">- Folletos del PCI u otro material.- Registro (firma) de instalación de acrílicos por vivienda

NOTA: Es importante resaltar que en cada vivienda intervenida debe quedar instalado el Acrílico del PCI con las siguientes especificaciones:

Material: Vinilo sobre Polietileno (Laminado) full color.

Tamaño: Carta.

Calibre: 30

RECOMENDACIONES DE USO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS SANITARIOS

CIERRA LA LLAVE

DESCARGA EL SANITARIO
solo cuando sea necesario

CUIDA LOS APARATOS

LAVA SIEMPRE TUS MANOS
luego de usar el baño

REvisa Y REPARA
los fugas de agua

PROGRAMA LIMPIEZA PROFUNDA

CONEXIONES

Espacio exclusivo para los logos del Municipio, el prestador, el ejecutor del programa y Minvivienda.



2.4. Actividades complementarias.

2.4.1 Actividades y responsables.

- **Memoria Social del Programa:** Luego de la verificación y aprobación de los beneficiarios al PCI, el profesional social seleccionará tres viviendas con diagnósticos efectivos (intervención definida y que cumplan con la documentación requerida). Implementará el proceso de acompañamiento de “Memoria Social del Programa” que consta de tres visitas con sus respectivos registros: La lista de beneficiarios seleccionados debe reportarse en el tercer informe quincena al ejecutor del Programa con copia a Minvivienda. Para el cumplimiento de esta actividad el contratista contará con la guía para el desarrollo de la Memoria Social del Programa, la cual contiene las orientaciones y formatos de registro. **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista e Interventoría) con apoyo del Municipio, el prestador y Minvivienda.
- **Reuniones del Comité Social:** mensualmente el contratista deberá coordinar reuniones entre el Municipio, el prestador e interventoría donde se programen y evalúen las actividades enmarcadas en el plan de gestión social. **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista e Interventoría).
- **Capacitación al Personal:** antes de dar inicio a las obras se debe socializar al personal no calificado las generalidades técnicas y sociales del programa, así como, sus responsabilidades y trato con la comunidad. **Responsable:** Ejecutor del Programa (Contratista e Interventoría)
- **Evaluación de resultados del PCI:** De acuerdo al Convenio Interadministrativo de Cooperación suscrito entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Municipio, en el cual reza que dentro de sus obligaciones el Municipio deberá: “Efectuar la evaluación de impacto al finalizar las obras en cada barrio intervenido, de acuerdo con el instrumento y lineamientos que para tal fin defina el Ministerio y remitirla digitalizada al Ministerio”. **Responsable:** El Municipio y el prestador con apoyo de Minvivienda.
- **Entrega de Informes:** La ejecución de las actividades se reportarán quincenalmente teniendo en cuenta que para cada actividad es necesario reflejar la participación y los resultados con las respectivas evidencias.

El Municipio en articulación con el prestador reportarán quincenalmente al Ministerio con copia a la interventoría el desarrollo de las actividades de acuerdo a sus responsabilidades; así como aquellas en las que brinde apoyo, con las respectivas evidencias.

Finalizadas las obras en cada proyecto, la interventoría remitirá un informe final que consolide la ejecución de las actividades desarrolladas con sus respectivas evidencias, a lo largo del proyecto, el cual debe ser remitido al ejecutor del programa, 45 días calendario, una vez se termine el contrato.



2.4.2. Productos actividades complementarias

Actividad	Productos
Memoria Social del Programa	Implementación de la guía para el desarrollo de la Memoria Social del Programa, la cual consta de: <ul style="list-style-type: none">- Autorización de entrevista y grabación de contenido audiovisual.- Encuesta previa revisada como informe de verificación de datos- Ejecución de la segunda visita a los tres beneficiarios seleccionados.- Registro fotográfico.- Registro audiovisual del “Antes”, “Durante” y Después”, de los tres beneficiarios.
Reuniones del Comité Social	<ul style="list-style-type: none">- Actas de reunión y registro de asistencia.
Capacitación al Personal	<ul style="list-style-type: none">- Actas de reunión.- Registro de asistencia.- Estrategia metodológica de la capacitación (temáticas abordadas, cronograma, etc.).
Evaluación de resultados	<ul style="list-style-type: none">- Oficio de notificación remitido por Minvivienda.- Oficios o cartas de Invitación a veedores y beneficiarios.- Registro de asistencia y fotográfico.- Formatos diligenciados- Informe final con los resultados de la evaluación.