



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN SOCIAL PROGRAMA NACIONAL DE VIVIENDA

Impulsando el desarrollo sostenible del país,
a través de la adaptación al cambio climático

1-GPS-M-01. Versión 4.0, febrero 2021



INSTRUCTIVO DE GESTIÓN SOCIAL PROGRAMA DE VIVIENDA

**Equipo Directivo Fondo
Adaptación:**

EDGAR ORTIZ PABÓN
Gerente

ANIBAL JOSÉ PÉREZ GARCÍA
Subgerente de Gestión del Riesgo

RAFAEL EDUARDO ABUCHAIBE LÓPEZ
Subgerente de Proyectos

ANDRES AUGUSTO PARRA BELTRAN
Subgerente de Estructuración

ILIANA GARZÓN SALADEN
Subgerente de Regiones

DIANA PATRICIA BERNAL PINZÓN
Secretaria General

VICTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

Investigación y textos:

EQUIPO DE TRABAJO
Subgerencia de Regiones
Gestión Social y Articulación Regional

Código 1-GPS-M-01.
Versión 4.0 febrero 2021, Bogotá D.C.

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN SOCIAL PROGRAMA DE VIVIENDA

CONTROL DE CAMBIOS Y NOMENCLATURA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	2015/04	Documento inicial
1.1	2015/07	Ajustes generales a los tres momentos e incorporación de la estrategia de Auditorías Visibles
1.2	2016/06	Ajustes generales a los tres momentos y de la estrategia de Auditorías Visibles
2.0	2017/08	Ajustes a los tres momentos del proceso de acompañamiento social
3.0	2020/04	Ajustes a las modalidades actuales de intervención del Sector Vivienda, se incluyó un nuevo capítulo denominado compraventas y proceso de sorteos.
4.0	2021/02	revisión integral a todo el documento, agregando el capítulo cierre social y paz y salvo social

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN SOCIAL PROGRAMA DE VIVIENDA

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
1 ACOMPAÑAMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN CONTRATO DE OBRA	6
1.1 ANTES – Acercamiento y sensibilización	6
1.1.1 Plan de gestión social	7
1.1.2 Socialización del programa	7
1.1.3 Visitas de caracterización	8
1.1.4 Identificación de servicios del Estado y mapa de actores en las regiones	9
1.2 DURANTE Socialización y fortalecimiento	10
1.2.1 Foro inicial – Auditorias Visibles	10
1.2.2 Elaboración de línea base de caracterización de las familias	11
1.2.3 Formación en temas básicos	11
1.2.4 Estrategia de articulación de la oferta institucional	12
1.2.5 Diseño de rutas de atención	12
1.2.6 Elaboración colectiva de los manuales de convivencia para familias reasentadas	13
1.2.7 Construcción y entrega del manual de uso de las viviendas	14
1.2.8 Manual de Mantenimiento y uso del equipamiento entregado	14
1.2.9 Plan de fortalecimiento/capacitación a los ELS	15
1.2.10 Visitas de reconocimiento de nuevas viviendas	15
1.2.11 Reuniones de seguimiento	16
1.2.12 Foro de 50% - Estrategia de Participación Ciudadana	16
1.3 DESPUÉS – Sostenibilidad y corresponsabilidad	17
1.3.1 Entrega de los Manuales de Convivencia a las familias reasentadas	17
1.3.2 Conformación o validación de las organizaciones de acción comunal	17
1.3.3 Entrega y socialización del proceso de acompañamiento a la administración municipal	18
1.3.4 Foro Final - Estrategia de Participación Ciudadana	18
2 GESTION SOCIAL CON COMUNIDADES ÉTNICAS	19
3 ACOMPAÑAMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN COMPRAVENTA DE VIVIENDA NUEVA	20
3.1 Soportes	22
4 PROCESO DE SORTEO DE VIVIENDA	24
4.1 Previo al sorteo	24
4.2 Durante el evento	24
5 CIERRE Y PAZ Y SALVO SOCIAL	26

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que construir y reconstruir viviendas luego del Fenómeno de la Niña 2010-2011, más que el acto de edificar una nueva casa, es un proceso de restablecimiento de condiciones y de dignificación de la vida de las familias damnificadas, la gestión social tiene el objetivo de facilitar a las familias el proceso de recuperación de sus viviendas y la sostenibilidad del hogar, de tal manera que mejore o por lo menos mantenga sus condiciones sociales y sus formas de habitar el territorio.

Con esto se busca reducir los daños o efectos colaterales negativos que pueden estar asociados a los procesos de reubicación, considerando otros criterios y no solamente el de mitigar el riesgo a la vivienda o al sitio donde está ubicada.

El instructivo plantea que el proceso tiene tres momentos claves, en línea con la Política de Interacción y Sostenibilidad Social del Fondo y su Estrategia: Antes, conocido como el proceso de Verificación, Durante, que obedece a la Ejecución de los proyectos y Después que hace referencia a la entrega de la vivienda, fases que serán descritas a continuación.

Este documento fue elaborado teniendo en cuenta la gestión social en las diferentes modalidades de provisión de vivienda con las que cuenta el Fondo Adaptación, como son: operadores zonales y contratación directamente realizada por el Fondo Adaptación (mediante contratos de obra y de compraventa de vivienda nueva) definiendo las obligaciones de acompañamiento social que tienen contratistas e interventorías durante la ejecución de los proyectos.

APLICABILIDAD PARA OPERADORES ZONALES:

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que el trabajo realizado de la mano de los operadores zonales está en proceso de finalización, se deja claridad que el cierre de la gestión social de estos proyectos estará determinado por los acuerdos establecidos con el profesional social del Fondo para la implementación Estrategia de Participación Ciudadana – Auditorias Visibles-.

1 ACOMPAÑAMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN CONTRATO DE OBRA

El Fondo Adaptación en el marco de sus objetivos misionales, con la finalidad de continuar atendiendo las familias afectadas por la ola invernal 2010-2011 que perdieron sus viviendas, ha establecido estrategias en donde la Entidad directamente contrata la provisión de viviendas de manera directa mediante la modalidad de contrato de obra, que permiten desarrollar proyectos de vivienda nuevos en el territorio Nacional que cumplan con los requisitos exigidos por el Fondo, con el fin de llegar a una entrega efectiva de las viviendas a sus beneficiarios.

Durante el proceso de ejecución de estos proyectos, contratista e interventoría deben cumplir con la implementación de la Política Social y Lineamientos de la Estrategia de Interacción y Sostenibilidad Social del Fondo Adaptación, que fue diseñada para garantizar la participación ciudadana en los procesos y la generación de capacidades en los beneficiarios para el cuidado y buen uso del beneficio entregado, y que se puede consultar en el siguiente link:

https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2019/Regiones/Politica_Interaccion_Social/Implementacion_Estrategia_Interaccion_Sostenibilidad_Social.pdf

Las evidencias de cada una de las actividades realizadas en el proceso de acompañamiento social deben ser remitidas mensualmente por el contratista a la interventoría, y una vez sean revisadas y avaladas por esta, las debe enviar al profesional social del Fondo Adaptación a más tardar el último día hábil de cada mes.

Todos los soportes remitidos deben estar diligenciados en los formatos establecidos por el Fondo Adaptación, los cuales no pueden ser modificados. La imagen institucional de la Entidad debe hacer presencia en el proyecto y en cada uno de los espacios de socialización, y documentos que elabore el contratista para entregar a los beneficiarios (manuales, y material informativo) teniendo en cuenta las plantillas enviadas por la supervisión y el manual de imagen del Fondo.

Para la implementación de la Estrategia de Interacción y Sostenibilidad Social, se tienen presentes los siguientes momentos, en los que se complementan acciones específicas cuando se trate del desarrollo de un contrato de obra.

1.1 ANTES – Acercamiento y sensibilización

El ANTES obedece al momento del proceso que va desde la determinación de hacer intervenciones en materia de vivienda hasta la identificación y caracterización del grupo humano que va a ser parte de este; las personas y familias que efectivamente van a ser reubicadas o cuyas viviendas van a ser reconstruidas.

El sentido fundamental del ANTES es generar en las familias una conciencia sobre su nueva realidad y de los compromisos que asumirá a partir del momento en el que se inicie el proceso de intervención.

1.1.1 Plan de gestión social

El Plan de Gestión Social es la herramienta que permite definir las acciones a implementar con las familias, así como el cronograma, los indicadores y responsables; de tal manera que se logre el objetivo de acompañamiento social para que las familias se acoplen a su nueva vivienda y entorno.

El objetivo es brindar herramientas que fortalezcan las capacidades de las familias para la apropiación de la nueva vivienda y entorno (en el caso de reubicaciones), convivencia, mantenimiento y uso adecuado del beneficio a entregar, teniendo en consideración los resultados obtenidos en la caracterización de las familias de manera que se puedan resolver o prevenir posibles problemas que enfrenten en el proceso.

De igual manera estas herramientas están direccionadas a la participación ciudadana y articulación interinstitucional, por ello también es fundamental el involucramiento activo de las alcaldías municipales, toda vez que es esta entidad se hará cargo de la atención de estas familias, una vez el Fondo se retire de la zona.

El Plan de Gestión Social propuesto debe responder a todas las acciones que se deben implementar acorde a la Estrategia de Interacción y Sostenibilidad Social y al Instructivo de Gestión Social de Vivienda.

Para el desarrollo de los ejes temáticos definidos en el plan, los contratistas deberán diseñar material didáctico que una vez aprobado por la interventoría y el Fondo se implementará en los procesos de formación con las comunidades por parte del contratista.

Soportes:

- Plan de Gestión Social presentado por el contratista y aprobado por la Interventoría.
- Aprobación del Plan de Gestión Social emitida por la Subgerencia de Regiones del Fondo Adaptación.

1.1.2 Socialización del programa

Las actividades de socialización tienen dos públicos objetivo, las autoridades locales y regionales y las familias participantes del programa.

El objetivo de la socialización es el de involucrar a la población participante y a la administración municipal en el proceso, de manera que tengan el Programa claro y puedan conocer el alcance, los objetivos, los pasos a surtir y los tiempos aproximados, entre otros. Esta es la oportunidad de generar un espacio de dialogo, comunicación y solución de inquietudes.

1.1.2.1 Socialización con las autoridades Municipales y Departamentales

La primera actividad que se debe realizar antes de iniciar cualquier acción en el municipio, y durante el primer mes de hacer presencia en la zona, es la presentación del proyecto ante las autoridades locales y departamentales. Esta presentación debe mostrar en toda

su magnitud el Programa Nacional de Vivienda del Fondo Adaptación, las etapas del proceso, requisitos y alcance, el equipo humano que va a estar en la zona, la metodología de trabajo, la duración, el alcance, los resultados esperados, así como las gestiones y acciones que se deben adelantar por parte de estas autoridades.

Vale la pena resaltar que en la presentación elaborada por el contratista y aprobada por la interventoría debe tener la información concerniente al Fondo Adaptación, la misión y el alcance y debe usar única y exclusivamente la plantilla del Fondo.

Se espera de esta actividad, la definición con el alcalde y su equipo de trabajo, de:

- Mecanismos de comunicación para entrega de información.
- Momentos de seguimiento al proceso, que deberán programarse de acuerdo con la dinámica del avance y ejecución, estableciendo por lo menos una reunión mensual. (Ver Manual de Auditorías Visibles)
- Establecer enlace oficial de la Alcaldía con el proyecto para informar sobre el avance, requerimientos, articulación y el seguimiento de este. En caso de requerirse, el contratista hará solicitud a la Subgerencia de Regiones del Fondo una comunicación a la Alcaldía para que deleguen el enlace.

Los formatos que se deben soportar esta actividad son:

- Actas de reuniones
- Registros de asistencia
- Registro fotográfico
- Presentación realizada, cartas de invitación e información entregada

1.1.3 Visitas de caracterización

Las visitas de caracterización tienen como objetivo verificar toda la información relacionada con los núcleos familiares, información necesaria para garantizar que sus necesidades específicas sean atendidas, especialmente en los casos de reasentamiento. La metodología para hacer la verificación de esta información es a través de la visita domiciliar realizada por el profesional social del contratista y la herramienta a usar es la ficha de caracterización sociodemográfica diseñada para tal efecto por el Fondo Adaptación.

Las fichas de caracterización son el insumo para el desarrollo de la línea base de todo el programa, ya que contienen la información necesaria para monitorear el proceso de manera que se puedan tomar decisiones y acciones oportunas durante todo el desarrollo del programa.

El profesional social del contratista es quien diligencia la ficha de caracterización, procurando especialmente establecer situaciones particulares como la discapacidad de algún miembro de la familia, pues ese tipo de condiciones deben ser atendidas adecuadamente en las nuevas casas.

Es necesario recolectar información relacionada con la actividad socioeconómica de la familia, a fin de prever que no se vea impactada negativamente en casos de reubicación.

También se necesita información acerca del tipo de hogar, jefatura, cantidad de integrantes, condiciones de salud de los miembros de la familia que requieran atención especial, si hay personas que están en etapa educativa, etc., todo ello para que junto con las autoridades locales se la articule la oferta de servicios para las familias que lo requieran.

Los soportes que se deben reportar son:

- Ficha de verificación sociodemográfica por familia
- Base de datos de la línea base, tabulación de datos de la ficha
- Registro Fotográfico

1.1.4 Identificación de servicios del Estado y mapa de actores en las regiones

Desde el inicio se debe involucrar activamente a la administración municipal, toda vez que es esa instancia la primera responsable por el respeto y preservación de los derechos de las familias. Así mismo apoyar al ente territorial para generar una dinámica de articulación con entidades del estado presentes en la zona, y con instituciones públicas y privadas, quienes puedan gestionar oferta de programas sociales para atender necesidades identificadas en la ficha de caracterización.

La articulación de la oferta no implica mayores gastos o recursos económicos del proyecto particular, se trata de una gestión articulada y metódica que permita que las entidades conozcan las necesidades de la población participante del Programa, diseñen rutas de atención, y desplieguen programas que den las respuestas requeridas. Este ejercicio facilita el cumplimiento de metas de todos los actores, y propicia un resultado “gana-gana”. Por ello, se requiere que, desde el momento de la socialización del Programa, se creen las condiciones para estos espacios de articulación en los que se den las sinergias necesarias y se haga visible a las entidades públicas y actores en general las demandas de servicios de las familias.

Para lograr lo anterior, se debe construir un mapa de actores que permita una convocatoria amplia a todas las entidades públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales, cooperación internacional, redes interinstitucionales, organizaciones sociales, figuras relevantes de la sociedad civil, que tengan oferta de servicios en los temas identificados como críticos en la línea base de las familias caracterizadas. El primer paso para construir el Mapa de Actores es diligenciar un directorio que contenga: nombre, misión, oferta y datos de contacto.

Los soportes que se deben reportar son:

- Directorio de Actores en las Regiones
- Mapa de actores en cada uno de los sectores claves: educación, salud, transporte, etc.
- Actas de reunión
- Registros de Asistencia
- Registro Fotográfico

1.2 DURANTE Socialización y fortalecimiento

El momento denominado DURANTE se establece desde la oficialización del registro de familias elegibles y hasta el momento de la entrega de la casa nueva a las familias. Es necesario que las familias, especialmente las reasentadas, tengan conciencia acerca de que las viviendas son su patrimonio y garantía para una mejor calidad de vida, pero que también al recibir las contraen obligaciones efecto de la formalización de la propiedad, además del cambio en las condiciones constructivas de la vivienda.

El principal objetivo de este momento es la implementación del Plan de Gestión social direccionado a generar conciencia en las familias frente a la nueva realidad de su vivienda, los beneficios que de ella derivan, las responsabilidades que asumen y las nuevas dinámicas de convivencia y participación ciudadana que se deben establecer para que el proceso culmine exitosamente.

1.2.1 Foro inicial – Auditorías Visibles

Una vez se haya surtido la etapa del ANTES, se realiza Foro Inicial. En este se deben presentar los resultados de la Fase, si hubo cambios en los hogares que inicialmente eran sujetos de atención por parte del Programa Nacional de Vivienda.

El equipo local de seguimiento - ELS se conformará en el foro inicial, con el fin de que la misma comunidad asistente sea quien los reconozca como sus representantes. Es importante dejar claro el sentido y compromisos que estos equipos tienen con el programa.

- Los ELS, deben tener una composición que integre representantes de las familias participantes en el programa, representantes de otras comunidades implicadas (Ej. Comunidades receptoras en caso de reasentamientos), y deberán ser acompañados por el funcionario que designó la alcaldía como enlace para el programa, el personero municipal y otros actores que se consideren relevantes según el caso, pero sin ser integrantes del ELS.

Para la conformación de los ELS, se debe contar como mínimo con 20 familias objeto de atención por parte del Fondo Adaptación en el municipio, el número puede variar dependiendo el tamaño del proyecto.

Para el desarrollo de esta actividad se debe consultar el Manual de Auditorías Visibles que se encuentra publicado en la página del Fondo Adaptación y seguir todos los pasos que éste primer espacio de participación exija.

https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2019/Regiones/Politica_Interaccion_Social/Manual_Auditorias_visibles.pdf

En aquellas comunidades indígenas, afrodescendientes o las que cuentan con una legislación y una organización interna como caso cabildos, consejos comunitarios entre otros se homologarán estas instancias a un Equipo Local de Seguimiento, por lo tanto, acordarán con ellos la realización de las actividades.

1.2.2 Elaboración de línea base de caracterización de las familias

La línea base es el instrumento que contiene las variables y el análisis de las características sociodemográficas y económicas encontradas en la población damnificada que obedece a la información recolectada en la primera etapa del proceso. Esta información incluye a la familia completa, pues una de sus funciones más relevantes es articular la institucionalidad para dar respuestas a las necesidades del grupo familiar y mitigar también los efectos negativos que pueda traer consigo el reasentamiento, cuando sea ese el caso. Es decir, evitar la desescolarización de los niños, niñas y jóvenes, garantizar el acceso a salud, o considerar aspectos como discapacidades a la hora de asignar las viviendas, entre otras.

La Línea Base se convierte entonces en una herramienta para ajustar el Plan de trabajo, toda vez que debe incluir actividades que permitan a las familias fortalecer sus capacidades, acercar la institucionalidad al proceso y fijar condiciones de sostenibilidad para que el programa culmine exitosamente.

Toda la información procedente de las Fichas de Caracterización deberá ser tabulada y entregada a la interventoría y en el cierre del proyecto al Fondo, siguiendo los lineamientos dados al respecto.

También debe ser analizada en un documento que entregarán cuando el número de familias sea mayor o igual a 20 familias nucleadas o 50 dispersas se dará también una copia a las Administraciones Municipales, como parte del proceso de articulación interinstitucional.

Los soportes que se deben reportar son: son:

- Base de datos para la tabulación de la información.
- Información tabulada
- Documento Análisis de resultados de la caracterización de las familias (Para grupos mayores a 20 familias nucleadas o 50 familias dispersas)

1.2.3 Formación en temas básicos

Los temas que son claves en la gestión social de los proyectos de vivienda que deben ser abordados en el acompañamiento a las familias, son:

- Vivienda Saludable: para abordar este tema se sugiere utilizar la metodología establecida por la Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de Salud (hacia una vivienda saludable).
- Convivencia familiar y resolución de conflictos: Talleres de acuerdo con los lineamientos del ICBF.
- Planes de vida familiar: Se debe realizar trabajo participativo con las familias para que realicen su proyecto de vida en su nueva vivienda y entorno, se recomienda utilizar la cartilla de UNIDOS para desarrollar este eje.
- Presupuesto familiar: Educación financiera del hogar, con las familias se debe trabajar en lo que cuesta su vida normalmente, que cambia después de recibida la nueva vivienda, una relación detallada entre ingresos y gastos.

- Normas de convivencia y propiedad horizontal: construcción colectiva del manual de convivencia y socialización del reglamento de propiedad horizontal.
- De la informalidad a la formalidad: Responsabilidad y conocimiento frente a pago de servicios públicos, impuestos, titularidad, responsabilidad familiar.
- Gestión del Riesgo y adaptación al cambio climático como eje transversal: Condiciones de mitigación del riesgo al realizarse la reconstrucción o reubicación.
- Decreto 1537 de 2012: obligaciones legales que se comprometen a acatar una vez se firma y protocoliza la escritura.

Las anteriores temáticas deben ser en su totalidad desarrolladas con la comunidad las veces que sean necesarias para que se dé una adecuada apropiación de los temas y deben quedar incluidos en el Plan de Capacitaciones que se propongan en el Plan de Gestión Social.

1.2.4 Estrategia de articulación de la oferta institucional

Una vez identificada la necesidad de oferta de servicios, con base en la caracterización realizada, se debe incluir en el Plan de Gestión Social una estrategia de articulación interinstitucional, que dé respuesta de forma integral a las familias.

Se sugiere apoyar a la Alcaldía y/o Gobernación en la instalación y coordinación de una Mesa Técnica de Seguimiento, como un espacio que permita direccionar y encaminar esfuerzos para satisfacer las necesidades de las familias participantes del proyecto. Una vez se tenga clara la conformación de la mesa técnica, esta podrá ser coordinada desde el nivel departamental para todos los municipios o desde cada municipio, según sea el contexto de la región. Es necesario incluir en la convocatoria de la Mesa a los actores relevantes identificados anteriormente en la matriz de actores, y determinar si serán integrantes permanentes o por temáticas, según sea el caso.

Es importante generar una articulación real de los actores, en estos espacios debe participar el alcalde o quién este delegue para tal fin, ya que este proceso debe ser liderado por la Administración Municipal.

Los soportes que se deben reportar son:

- Matriz de Actores
- Matriz de Alianzas Público-Privadas-APP
- Actas de reunión, lista de asistencia y Registro Fotográfico

1.2.5 Diseño de rutas de atención

Con los hogares se debe realizar la identificación y aprendizaje de las rutas de atención, es decir un mapa que identifique de acuerdo con la necesidad o requerimiento que se tenga a dónde debe recurrir, cuál es la entidad que debe dar solución a la problemática o requerimiento presentado.

Esta actividad se debe desarrollar en un taller que permita a los participantes concluir a dónde deben ir, debe generarse cierta dinámica de inducción para que los participantes logren determinar cuál es la entidad que solucionará su necesidad.

Es necesario que se logre ubicar en el Municipio o centro poblado que van a habitar o habitan dónde queda la entidad que se requiere, es decir la ubicación espacial. Este documento deberá ser otorgado a cada hogar, ya que será un instrumento de consulta permanente.

Los soportes que se deben reportar son:

- Acta de reunión
- Registro de asistencia
- Registro fotográfico

1.2.6 Elaboración colectiva de los manuales de convivencia para familias reasentadas

Un elemento fundamental para la convivencia de las familias en su nuevo entorno es que hagan acuerdos básicos para la convivencia. Por lo anterior, se debe incluir en el Plan de Gestión Social el desarrollo de una serie de jornadas que permitan la construcción de los manuales de convivencia que involucren normas mínimas para habitar en comunidad.

Para la elaboración de los manuales cada contratista es autónomo en su diseño y aplicación, según el contexto de cada proyecto; debe garantizar la participación de la totalidad de las familias para generar mayor pertenencia y apropiación de los temas, por lo que es necesario elegir horarios, tamaño de los grupos, y en fin toda la logística que facilite el objetivo.

Estos manuales deben contemplar todas las acciones que permitan una vida colectiva al adquirir buenas prácticas frente al respeto a los derechos de los demás, usos permitidos en las zonas comunes, administración de la propiedad colectiva (cuando aplique), entre otros. El manual será una de las herramientas de sostenibilidad que se dejará en las comunidades.

De otro lado se debe hacer un mayor énfasis en aquellos planes de intervención que obedecen a Propiedad Horizontal, ya que en términos generales las familias que se atienden por parte del Fondo Adaptación residen en casas y en su gran mayoría en la zona rural, lo que requiere cambios en las prácticas culturales de la población.

Los Manuales deben ser entregados a cada familia, lo cual debe soportarse con el acta de entrega firmada por cada representante del núcleo familiar.

Los soportes que se deben reportar son:

- Actas de reunión
- Registros de Asistencia
- Registro Fotográfico

- Versión final del manual – revisado y aprobado por Interventoría y el ET Gestión Social

1.2.7 Construcción y entrega del manual de uso de las viviendas

Teniendo como base que, las viviendas construidas por el Fondo tienen las normas técnicas en términos constructivos según la legislación colombiana, es necesario elaborar un manual de uso de la vivienda, con base en la información técnica de la obra, que contenga las diferentes actividades de mantenimiento y uso correcto de la vivienda para el conocimiento de cada familia y las garantías.

Si la vivienda cuenta con desarrollo progresivo, se deberá hacer entrega del plano debidamente aprobado por planeación junto con la licencia para que el beneficiario pueda realizar dicha obra, con el fin de que no se vea afectada su estructura y estabilidad posteriormente.

Los contratistas deben garantizar que por lo menos un adulto responsable, integrante de las familias participe en la socialización de este manual y se le debe entregar al mismo.

Los soportes que se deben reportar son:

- Versión final del manual aprobado
- Actas de recibo del Manual de Uso de las Viviendas firmada por cada familia
- Acta de Socialización del Manual de Uso de las Viviendas
- Registros de asistencia
- Registro Fotográfico

1.2.8 Manual de Mantenimiento y uso del equipamiento entregado

En caso de que dentro del proyecto se entreguen equipos como motobombas, cuartos eléctricos, sistemas para tratamiento de aguas residuales, estos deben ser entregados a la entidad competente que se hará cargo del mantenimiento y uso de estos equipos, y debe ser socializado y entregado junto con la lista de proveedores y garantías de cada equipo.

También se debe hacer entrega y socialización de las áreas comunes entregadas, en los proyectos que aplique.

Los soportes que se deben reportar son:

- Versión final del manual entregado
- Actas de recibo del Manual de Uso de las Viviendas firmada por cada familia
- Acta de Socialización del Manual de Uso del equipamiento y áreas comunes
- Registros de asistencia
- Registro Fotográfico

1.2.9 Plan de fortalecimiento/capacitación a los ELS

Teniendo en cuenta que en el Foro Inicial se conforman los Equipos Locales de Seguimiento (ELS), es fundamental para el ejercicio del control social fortalecer los conocimientos de las personas que los conforman, para el adecuado desarrollo y sostenibilidad del Programa. Si bien, estos no son veedurías, juegan un papel en el seguimiento del proceso, pero también son el puente de comunicación con las comunidades. En ese sentido, su labor es fundamental para integrar la visión de las familias y comunidades en el proceso, pero ello debe hacerse de manera informada, por lo que es necesario hacer un proceso de formación y fortalecimiento A la labor del ELS.

Los ELS deben contar con formación en mecanismos de participación ciudadana, funcionamiento Estatal (para gestión y articulación en relación con el proceso de reasentamiento o reconstrucción), mecanismos de resolución de conflictos, y documentación de procesos entre otros.

Los soportes que se deben reportar son:

- Actas de reunión y capacitación
- Actas de reinducción del ELS (Cuando aplique)
- Registros de Asistencia
- Registro fotográfico
- Formato Planificación Talleres / Plan de Fortalecimiento

1.2.10 Visitas de reconocimiento de nuevas viviendas

Para que las familias vayan tomando conciencia de los cambios que van a afrontar una vez sean reasentadas, es conocer previamente sus viviendas y el entorno del lugar que habitarán. Esto les permite pensar aspectos tan básicos como qué tipo de muebles o enceres pueden llevar a su nueva vivienda, cómo se acomodará el grupo familiar en el espacio, hasta cómo es el sector, quiénes son sus vecinos, etc. Por ello es necesario realizar actividades que les permitan a las familias ir a reconocer su nueva casa y entorno.

La logística de estas actividades debe ser diseñada por el contratista, de manera que logre hacerlas con una antelación de por lo menos dos meses para que las familias se preparen para la mudanza y se hagan algunas actividades con quienes serán sus vecinos. Esta visita puede ser incluso antes de que la obra esté terminada.

Los soportes que se deben reportar son:

- Acta de visita para reconocimiento de la nueva vivienda
- Registro Fotográfico
- Registro de asistencia

1.2.11 Reuniones de seguimiento

Como se ha mencionado antes, los ELS tienen su razón de ser en la participación ciudadana, el control social y la sostenibilidad de las intervenciones, motivo por el cual es necesario realizar reuniones periódicas con estos equipos, de tal manera que cuenten con información de primera mano, que les permita realizar su labor de articulación y comunicación entre los contratistas y comunidad.

De igual forma se deben programar reuniones de seguimiento, mínimo cada mes, con los miembros de los ELS y las Administraciones Municipales para:

- a. Brindar información oportuna y permanente disminuye el ruido y la desinformación frente al proceso, además de que permite identificar aspectos relevantes que deben ser resueltos antes de que generen crisis.
- b. De identificarse un tema sensible, en el que el Fondo deba hacer algún tipo de intervención, ejemplo, una acción con entidades del orden nacional, deben ser informadas oportunamente a la Sub-gerencia Regiones para que se proceda con celeridad y se traten preventivamente los asuntos.

Los soportes que se deben reportar son:

- Actas de reunión
- Registros de Asistencia
- Registro Fotográfico

1.2.12 Foro de 50% - Estrategia de Participación Ciudadana

En la ejecución de la etapa del DURANTE se debe realizar el Foro de 50%, una vez se haya avanzado en la ejecución de las viviendas se debe programar esta actividad.

Esta actividad se realizará con el sorteo de las viviendas, se debe garantizar que se desarrolle el Foro brindando informe del avance del proyecto, y las dificultades presentadas, se debe contar con la participación de la Administración y Personería Municipal; así como del equipo técnico de obra y de interventoría.

Para el desarrollo de esta actividad se debe tener en cuenta el Manual de Auditorías Visibles que se puede consultar en la página del Fondo en el siguiente link:

[https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2019/Regiones/Politica Interaccion Social/Manual Auditorias visibles.pdf](https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2019/Regiones/Politica_Interaccion_Social/Manual_Auditorias_visibles.pdf)

Los soportes que se deben reportar son:

- Actas de reunión
- Registros de Asistencia
- Registro Fotográfico
- Sondeo de satisfacción

1.3 DESPUÉS – Sostenibilidad y corresponsabilidad

El momento denominado DESPUÉS comprende las acciones que se dan desde la entrega de la vivienda y las familias la están habitando, y hasta que hayan hecho entrega del proceso a las alcaldías, pues así hayan estado involucradas desde el comienzo, es necesario hacer la entrega formal del proceso.

El Después está contemplado como el seguimiento y evaluación a las dimensiones de adaptabilidad, calidad de vida, sostenibilidad y gestión de oferta institucional. Dado que en las etapas anteriores se realizaron las actividades que están encaminadas al logro de una dinámica mínima en estos aspectos, el trabajo durante este momento es la evaluación de la funcionalidad y operatividad de las mismas, de tal forma que se determine la necesidad de ajuste o reforzamiento antes que el Fondo y el contratista se retiren.

En la etapa del DESPUÉS se deben realizar dos acciones fundamentales: cerrar los procesos relacionados con la entrega y traslado de las familias: entrega de los manuales de convivencia y uso de las viviendas, acompañamiento para la creación de juntas de vecinos, acción comunal o juntas administradoras, y la entrega del proceso a las alcaldías, entre otras.

1.3.1 Entrega de los Manuales de Convivencia a las familias reasentadas

Con el fin de dar el valor simbólico que requiere el Manual de Convivencia, construido colectivamente, a cada familia se le debe hacer entrega del mismo, y debe firmar un acta de recibido que dé cuenta de que lo conoce y está dispuesto a cumplirlo.

Los soportes que deben reportar son:

- Manual de convivencia socializado
- Acta de recibido del Manual de Convivencia firmada por cada familia
- Acta de socialización
- Lista de asistencia
- Registro Fotográfico

1.3.2 Conformación o validación de las organizaciones de acción comunal

Una vez las familias están instaladas en sus viviendas, se les debe apoyar para que conformen o validen las organizaciones de acción comunal, que se elijan como órganos de gobierno y que tramiten todos los aspectos relacionados con la adaptación al nuevo entorno.

Este ejercicio debe hacerse de manera articulada con la Alcaldía y su Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana o las que hagan sus veces, de manera que se cree una dinámica que afiance los vínculos, facilite la incidencia de las comunidades en sus temas de interés y cree las condiciones para una sana convivencia.

Los soportes que se deben reportar son:

- Actas de la reunión en la que se formalizan a los integrantes de las organizaciones de acción comunal.
- Registro Fotográfico

- Registro de asistencia

1.3.3 Entrega y socialización del proceso de acompañamiento a la administración municipal

Todo el proceso se ha guiado por la caracterización inicial que se hizo a las familias en la primera etapa, ANTES, en la etapa del DURANTE se hicieron concertaciones con diferentes actores, con el involucramiento activo de la Alcaldía, para la atención de las necesidades expresadas por las familias de cara a la sostenibilidad del proceso. El DESPUÉS, es el momento en el que se entrega a la Alcaldía una síntesis de los avances de este acompañamiento y articulación, señalando especialmente, los aspectos en los que se requiere continuar el acompañamiento de la Administración municipal.

Esta información se consolida en un documento síntesis con la descripción de las actividades de la gestión social en la ejecución de las tres fases: ANTES-DURANTE-DESPUES. Con la entrega de este documento síntesis se da por finalizado el proceso de acompañamiento a las familias.

Los soportes que se deben reportar son:

- Formato Condiciones de Habitabilidad del Sector Vivienda
- Acta de la entrega del documento Síntesis y Retos a la Alcaldía
- Acta de reunión de socialización del documento
- Registro de asistencia
- Registro Fotográfico

1.3.4 Foro Final - Estrategia de Participación Ciudadana

Una vez se tenga programada la entrega de las viviendas, se debe programar y desarrollar el foro final. En este se debe presentar el balance del proyecto, un informe de las actividades desarrolladas durante su ejecución y los inconvenientes presentados.

Se debe garantizar la participación de la Administración y la Personería Municipal en el desarrollo del Foro, además el ELS debe presentar un informe durante su gestión en el proyecto.

Para el desarrollo de esta actividad se debe tener en cuenta el Manual de Auditorías Visibles que se puede consultar en la página del Fondo en el siguiente link:

https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2019/Regiones/Politica_Interaccion_Social/Manual_Auditorias_visibles.pdf

Los soportes que se deben reportar son:

- Registro asistencia
- Acta de reunión
- Registro fotográfico
- Sondeo de satisfacción

2 GESTION SOCIAL CON COMUNIDADES ÉTNICAS

Aquellos contratistas que tienen dentro de su población sujeto de intervención comunidades étnicas utilizarán la ficha de caracterización diseñada para estos grupos.

En la implementación de los ejes temáticos de formación deberá analizar la pertinencia de los ya contemplados, y en caso de no serlo se deberá plantear por parte del contratista una propuesta alternativa de acuerdo a sus costumbres y patrones culturales, que será revisada y aprobada por el Fondo.

La conformación de ELS deberá ser acordada u homologada con las autoridades y comunidades étnicas, para determinar su pertinencia y necesidad.

En lo concerniente a manuales de convivencia deberán incorporar las normas que cada comunidad tenga preestablecidas, lo anterior con el objeto de no romper con tradiciones y patrones culturales y de no existir se deberán construir con ellos.

3 ACOMPAÑAMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN COMPRAVENTA DE VIVIENDA NUEVA.

La gestión social en la modalidad de compraventa depende del tiempo de entrega de las viviendas a los beneficiarios y del número de familias a atender. A continuación, se da a conocer el detalle de las actividades a realizar por parte del contratista, con el fin de cumplir con la Política Social y la Estrategia de Participación Ciudadana de la Entidad, en los cuatro casos que se han identificado:

1. Para el caso donde las compraventas son de entrega inmediata, es decir que la vivienda ya está terminada y el tiempo para la entrega de la misma es de hasta un (1) mes y el número de beneficiarios es entre 1 y 5 familias.

El contratista, deberá:

- Socializar el proyecto con las familias que recibirán la vivienda y gestionar la firma del formato del acta de entendimiento.
- Realizar el sorteo de vivienda para definir la asignación de la misma a cada familia, en coordinación con el equipo social del Fondo y de acuerdo a los lineamientos que se tengan para tal fin.
- Entregar a las familias el manual de uso y mantenimiento de la vivienda.
- Realizar la entrega de las viviendas en coordinación con el Fondo y enviar las respectivas evidencias (fotos y videos).
- En el caso en el que las viviendas se encuentren en una urbanización que tenga estatutos de copropiedad – reglamento- se deberá realizar proceso de socialización de los mismos con las familias atendidas.

2. En el caso donde las compraventas son de entrega inmediata, es decir que la vivienda ya está terminada y el tiempo para la entrega de esta es de hasta un (1) mes y el número de beneficiarios es mayor a 5:

El contratista, deberá:

- Socializar el proyecto con las familias que recibirán la vivienda y gestionar la firma del acta de entendimiento.
- Realizar el sorteo de vivienda para definir la asignación de la misma a cada familia, en coordinación con el equipo social del Fondo y de acuerdo a los lineamientos que se tengan para tal fin.
- Presentar al equipo social y técnico del Fondo los documentos de manual de uso y mantenimiento, así como el manual de convivencia para la respectiva aprobación.
- Entregar a las familias el manual de uso, garantías y mantenimiento de la vivienda.
- Socializar y entregar copia del estatuto de copropiedad o reglamento de convivencia a cada uno de los beneficiarios.
- Realizar la entrega de las viviendas en coordinación con el Fondo y enviar las respectivas evidencias (fotos y videos).

3. Ahora bien, donde las compraventas son con compra sobre planos, es decir que la vivienda no está terminada y el tiempo establecido para el recibo de la vivienda es

superior a un (1) mes por la construcción del inmueble y el número de beneficiarios es de 1 a 5 familias:

El contratista, deberá:

- Socializar el proyecto con las familias que recibirán la vivienda y gestionar la firma del formato del acta de entendimiento.
 - Realizar el sorteo de vivienda para definir la asignación de la misma a cada familia, en coordinación con el equipo social del Fondo y de acuerdo a los lineamientos que se tengan para tal fin.
 - Presentar al equipo social y técnico del Fondo los documentos de manual de uso y mantenimiento, así como el manual de convivencia para la respectiva aprobación.
 - Entregar a las familias el manual de uso, garantías y mantenimiento de la vivienda.
 - Socializar y entregar copia del estatuto de copropiedad o reglamento de convivencia a cada uno de los beneficiarios.
 - Realizar la entrega de las viviendas en coordinación con el Fondo y enviar las respectivas evidencias (fotos y videos).
4. Para el caso donde las compraventas son con compra sobre planos, es decir que la vivienda no está terminada y el tiempo establecido para el recibo de la vivienda es superior a un (1) mes por la construcción del inmueble y el número de beneficiarios es mayor a 5.

El contratista, deberá:

- Realizar la firma de las actas de entendimiento, con lista de beneficiarios entregada por el Fondo Adaptación.
- Socializar el proyecto con comunidad y el ente territorial, fechas de inicio y de entrega, así como cobertura de las pólizas.
- Presentar al equipo social y técnico del Fondo los documentos de manual de uso y mantenimiento, así como el manual de convivencia para la respectiva aprobación.
- Socializar y entregar copia del manual de uso y mantenimiento de la vivienda, así como del manual de convivencia y del decreto 1537 de 2012, en una reunión con la comunidad diferente a la del foro inicial. Esto contará como capacitación y debe ser reportado por el contratista en la plataforma de espacios de participación ciudadana del Fondo.
- Contar con un punto de atención al ciudadano donde ponga a disposición un buzón de sugerencias para recibir las PQRS, una cartelera informativa y un horario de atención al ciudadano. La gestión de estas PQRS deberá ser reportada a la plataforma de espacios de participación ciudadana.
- Realizar el sorteo de vivienda para definir la asignación de la misma a cada familia, en coordinación con el equipo social del Fondo y de acuerdo a los lineamientos que se tengan para tal fin.
- Realizar la entrega de las viviendas haciendo una coordinación previa con el Fondo de dicho evento y enviar las respectivas evidencias (fotos y videos).

El Fondo deberá en los cuatro casos ya mencionados, a través de su Equipo De Gestión Social y Articulación Regional realizar una visita a campo un mes después de entregadas las viviendas, donde verificará la apropiación de la misma y el entorno social de los

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN SOCIAL PROGRAMA DE VIVIENDA

beneficiarios. Posteriormente realizará un taller con los mismos sobre convivencia, si es conveniente, y se levantará un acta de acompañamiento social.

3.1 Soportes

Para el cumplimiento de las obligaciones de gestión social por parte de contratistas de compraventa vivienda nueva, se dan a conocer a continuación los soportes que deberá anexar para corroborar el cumplimiento de las actividades, estos formatos podrán ser consultados en la página web del Fondo – Regiones, así como el formato de informe de cierre de gestión social que deberá presentar a la profesional social que acompañe el proceso:

<https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/politica-interaccion-social/politicas-y-lineamientos.html>

Tipo de intervención	Actividad Gestión Social	Soporte	Formato
• Todos los casos	• Socializar el proyecto con las familias	Acta, listado de asistencia, registro fotográfico -	<ul style="list-style-type: none"> • Acta reunión -4-GPY-F-08 2.0 AGO-2019 • Listado de asistencia 4-GPY-F-21 2.0 AGO- 2019 • Sondeo de satisfacción 4-GPY-F-11 3.2 - sep-2020
• Todos los casos	• Gestionar acta de entendimiento	Acta de entendimiento	• Acta de entendimiento
• Todos los casos	• Sorteo de vivienda	Acta, listado de asistencia, registro fotográfico	<ul style="list-style-type: none"> • Acta reunión -4-GPY-F-08 2.0 AGO-2019 • Listado de asistencia 4-GPY-F-21 2.0 AGO- 2019
• Compraventa mayor a 5 UV	• Elaboración, socialización y entrega del manual de uso de la vivienda	Correo de aprobación del manual de uso y convivencia Acta, listado de asistencia, registro fotográfico -	<ul style="list-style-type: none"> • Acta reunión -4-GPY-F-08 2.0 AGO-2019 • Listado de asistencia 4-GPY-F-21 2.0 AGO- 2019

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN SOCIAL PROGRAMA DE VIVIENDA

Tipo de intervención	Actividad Gestión Social	Soporte	Formato
<ul style="list-style-type: none"> • Compraventa mayor a 5 UV 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción, gestión y reporte de PQRSDF • Instalación de buzón de sugerencias y mecanismo establecido para la atención al ciudadano. 	Formato de recepción de PQRSDF Soportes de las respuestas de las PQRS cerradas en el mes Registro fotográfico cartelera informativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de PQRSFD 9-GAC-F-01 3.0 OCT-2019
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los casos 	Entrega de las viviendas y entrega de manual de uso y convivencia	Acta de entrega y recibo a satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Acta reunión -4-GPY-F-08 2.0 AGO-2019 • Listado de asistencia 4-GPY-F-21 2.0 AGO- 2019 • Sondeo de satisfacción 4-GPY-F-11 3.2 - sep-2020 • Acta entrega manual de uso y convivencia 4-GPY-F-26 2.0 - ago-2019
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los casos 	Entrega de Informe de cierre de gestión social	Informe de cierre de gestión social	<ul style="list-style-type: none"> • 4-GPY-F-77 Informe Cierre Social Compraventa

4 PROCESO DE SORTEO DE VIVIENDA.

El proceso de sorteo de vivienda se realiza cuando se lleva a cabo la asignación de la ubicación de la vivienda al beneficiario entro del proyecto, se realizará en dos momentos por parte del contratista, con lo cual se pretende contar con un proceso transparente y entendible para los beneficiarios y los entes de control:

4.1 Previo al sorteo

- Verificar el listado de beneficiarios elegibles vinculados al contrato, teniendo en cuenta el resultado del cruce realizado por el Fondo ante el Ministerio de Vivienda (el contratista debe además verificar con los entes territoriales que el beneficiario no haya sido atendido previamente por otra entidad).
- Asegurarse de que los beneficiarios elegibles asignados al contrato hayan firmado acta de entendimiento aceptando el proyecto y los que no, también la manifestación formal de la no aceptación.
- Informar a los personeros de los municipios involucrados de acuerdo al lugar de procedencia de los beneficiarios a atender en el proyecto, e invitar al personero del municipio donde se ejecuta el contrato.
- Citar de manera oficial (entiéndase éste como perifoneo, emisoras, mensajes de texto) a los beneficiarios especificando en la citación la documentación que deben presentar a la constructora para adquirir el inmueble.
- Tener en cuenta para la asignación de los primeros pisos a los adultos mayores y a las personas con movilidad reducida que presenten certificado médico (en casos de propiedad horizontal).
- Identificar un lugar adecuado para la realización del evento, planificar la logística requerida como: sillas, ayudas audiovisuales necesarias, las balotas, los planos, mesas para registro de asistencia, papelería, punto de hidratación, etc.
- Etiquetar las balotas de acuerdo con la nomenclatura, y ponerlas en una bolsa para cuando se realice el sorteo.

4.2 Durante el evento

- Registrar los asistentes al evento.
- Designar a un delegado para diligenciar el acta:
 - Esta acta describirá lo sucedido durante el sorteo, en esta se deben registrar los beneficiarios que pudieron participar de manera virtual del sorteo.
 - En esta acta se deben registrar los beneficiarios que fueron invitados al sorteo y no asistieron. Para este caso particular, el Personero municipal, invitado al evento, será el encargado de sacar la balota en nombre del beneficiario ausente y quedará registrado en el acta la asignación de nomenclatura de dicho beneficiario.
 - El contratista deberá informar a quienes no asistieron al sorteo, el resultado de asignación de nomenclatura.
- Se realizará además un video de todo el ejercicio realizado y se contará con registro fotográfico, el cual servirá como soporte para evidenciar de manera posterior la transparencia del mismo.

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN SOCIAL PROGRAMA DE VIVIENDA

- Tener en un plano la ubicación gráfica (georreferenciación) de las viviendas a sortear para hacer la marcación en el mismo durante el sorteo.
- Socializar el objeto de la reunión y explicar a los beneficiarios que la asignación es definitiva.
- Mezclar las balotas en un recipiente amplio y sacar cada balota, nombrando a cada beneficiario por orden de lista para asignarle la vivienda relacionada con la balota.
- Para la asignación de los primeros pisos, se debe tener una bolsa separada con las balotas que corresponden a esa nomenclatura y así realizar el sorteo entre quienes presenten las condiciones mencionadas en el punto 5 del numeral 6.1 (Previo al sorteo).
- Cada beneficiario leerá en voz alta el número (nomenclatura asignada), dicho número se registrará en el documento dispuesto para este fin y cada beneficiario firmará frente a su nombre y nomenclatura asignada, en señal de aceptación de la asignación. Quien no sepa firmar, deberá poner su huella digital.

5 CIERRE Y PAZ Y SALVO SOCIAL

Tanto en provisión de viviendas por contrato de obra como por contrato de compraventa, el cumplimiento de las obligaciones sociales descritas en este lineamiento deberá reportarse mensualmente en los informes enviados a la interventoría o supervisor del Fondo y deberá ser revisado por parte del profesional social de la entidad.

Al finalizar el contrato para el proceso de liquidación del mismo, se deberá enviar al profesional social del Fondo el informe de cierre social avalado por la interventoría o supervisión, para la posterior expedición del paz y salvo social por parte de la Subgerencia de Regiones, el informe en las dos modalidades de provisión de vivienda deberá estar acompañado de todos los soportes de la realización de las respectivas actividades y deberá usarse el formato destinado para esto, que es distinto en las dos modalidades.

El paz y salvo social se emitirá por la Subgerencia de Regiones del Fondo, cuando el profesional social del E.T de Gestión Social y Articulación Regional del Fondo compruebe que el acompañamiento social fue realizado de manera responsable como se establece en este Instructivo, y sea aprobado el informe de cierre social.