



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 3.0, abril de 2020



# 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

**MILLA PATRICIA ROMERO**  
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 3.0 Abril 2020, Bogotá D.C.**

## CONTROL DE CAMBIOS Y NOMENCLATURA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	2015/04	Documento inicial
1.1	2015/07	Segunda Versión: ajustes generales a los tres momentos e incorporación de la estrategia de Auditorías Visibles
1.2	2016/06	Tercera Versión: ajustes generales a los tres momentos y de la estrategia de Auditorías Visibles
2.0	2017/08	Cuarta versión: ajustes a los tres momentos del proceso de acompañamiento social
3.0	2020/04	Quinta versión: ajustes a las modalidades actuales de intervención del Sector Vivienda, se incluyó un nuevo capítulo denominado compraventas y proceso de sorteos.

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
1 ANTES .....	6
1.1 Plan de Gestión Social.....	6
1.1.1 Socialización del Programa .....	6
1.1.2 Socialización con las autoridades Municipales y Departamentales.....	6
1.1.3 Socialización con las familias participantes.....	7
1.1.4 Visitas de caracterización .....	7
1.1.5 Identificación de servicios del Estado y mapa de actores en las regiones ....	8
1.1.6 Socialización del Proyecto .....	9
2 DURANTE .....	10
2.1 Plan de Gestión Social.....	10
2.1.1 Elaboración de línea base de caracterización de las familias .....	11
2.1.2 Formación en temas básicos .....	12
2.1.3 Estrategia de articulación de la oferta institucional.....	12
2.1.4 Diseño de las rutas de atención.....	13
2.1.5 Elaboración colectiva de los manuales de convivencia para familias reasentadas.....	13
2.1.6 Construcción y entrega del manual de uso de las viviendas .....	14
2.1.7 Plan de fortalecimiento/capacitación a los ELS.....	15
2.1.8 Visitas de reconocimiento de nuevas viviendas.....	15
2.1.9 Reuniones de seguimiento.....	16
2.1.10 Foro de 50% .....	16
3 DESPUÉS .....	16
3.1 Entrega de los Manuales de Convivencia a las familias reasentadas .....	17
3.2 Conformación o validación de las organizaciones de acción comunal .....	17
3.3 Entrega y socialización del proceso de acompañamiento a la Administración Municipal.....	18
3.4 Foro Final.....	18
4 COMUNIDADES ÉTNICAS .....	18
5 COMPRAVENTAS .....	19
6 PROCESO DE SORTEO.....	20
6.1 PREVIO AL SORTEO.....	20
6.2 DURANTE EL EVENTO .....	21
7 CONSIDERACIONES GENERALES .....	21
7.1 Estrategia de Auditorias Visibles .....	21

## 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: Antes conocido como la Verificación, Durante que obedece a la Ejecución y Después que hace referencia a la entrega de la vivienda, las cuales se describen a continuación.

## 1 ANTES

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 del mismo; las personas y familias que efectivamente van a ser reubicadas o cuyas viviendas van a ser reconstruidas.

Entre las actividades a desarrollar en este momento están:

1. Elaboración plan de Gestión Social
2. Presentación del proyecto ante autoridades locales y departamentales
3. Reuniones de socialización del proyecto con las comunidades para sensibilizar frente a la gestión del riesgo y a la mitigación del mismo.
4. Mapa de actores e identificación de oferta de servicios estatales, necesaria para garantizar derechos y bienestar de las familias
5. Diagnóstico del territorio.
6. Visitas a las familias de manera individual y presencial para verificar el estado de viviendas y para diligenciar ficha de información sociodemográfica y económica.
7. Entrega al Fondo Adaptación de plan de gestión social.
8. Actualización de la información de las familias
9. Foro inicial y conformación de ELS

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 Plan de Gestión Social

El Plan de Gestión Social es la herramienta que permitirá 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 Plan de Gestión Social deberá formularse en esta etapa.

#### 1.1.1 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 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 diálogo, comunicación y solución de inquietudes.

#### 1.1.2 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:

- Los mecanismos de comunicación para entrega de información
- Los momentos de seguimiento al proceso, que deberán programarse de acuerdo con la dinámica del avance y ejecución, estableciendo por lo menos una reunión mensual
- Establecer quién será la persona delegada por parte de la Alcaldía como enlace oficial con el proyecto, para tratar los por menores del avance del proyecto, los requerimientos, la solicitud y entrega de información, la articulación y el seguimiento del mismo. En caso de requerirse se enviará comunicación por parte del Fondo para que desde la Administración Municipal se delegue el enlace, gestión que en caso de requerir deberá solicitar el Contratista a la Subgerencia de Regiones

Los formatos que se usarán como soporte de estas actividades, son:

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

### 1.1.3 Socialización con las familias participantes

Una vez realizada la socialización con las autoridades locales, es necesario que se realice la socialización del proyecto con la comunidad. Esta puede ser una o varias reuniones, de manera individual o colectiva, pues lo fundamental es que se logre tratar todos los aspectos del Programa Nacional de vivienda del Fondo Adaptación.

### 1.1.4 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.

El profesional social 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 igualmente 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 conjuntamente con las autoridades locales se la articule la oferta de servicios para las familias que lo requieran.

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.

Los instrumentos que se usarán para recolectar la información de esta actividad son:

- Ficha de Caracterización por familia
- Instructivo de diligenciamiento
- Base de datos de la línea base, tabulación de datos de la ficha

## 1.1.5 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. Pero también, apoyar a estos gobernantes 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.

Propiciar la articulación para lograr una respuesta integral a las familias, con el concurso de todos los actores en las regiones, y a nivel nacional de ser necesario, es fundamental para los hogares; pues en el caso de reasentamientos, las familias tendrán la capacidad de afrontar su nueva situación, se evitará el abandono de las nuevas viviendas y el retorno a los lugares de riesgo no mitigable donde antes tenían sus casas. Y en el caso de reconstrucción, se darán mejores condiciones para permanecer en el lugar; así como herramientas para el mejoramiento de sus condiciones de vida.



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 instrumentos que registran los resultados de esta actividad 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

## 1.1.6 Socialización del Proyecto

### 1.1.6.1 Estrategia de Participación Ciudadana, 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.

Se debe presentar el equipo del contratista de obra e interventoría que estará realizando la construcción de las viviendas.

Los ELS serán conformados en el foro inicial del proceso que se realice con las familias, con el fin de que la misma comunidad asistente sea quien los reconozca como sus representantes y lo legitimesen. Es importante dejar claro el sentido y compromisos que estos equipos tienen con el programa. Como posteriormente a la conformación

- 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.

Para el desarrollo de la estrategia 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 encuentro exija.

Los instrumentos que se usarán son:

- Acta de constitución de los ELS – firmada por las personas que lo conforman
- Registros de asistencia

- Directorio de contactos para el ELS, el operador o contratista (debe incluir datos de la Administración Municipal y el delegado designado)

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.

## 2 DURANTE

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 recibirlas 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 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.

### 2.1 Plan de Gestión Social

El Plan debe brindar herramientas que fortalezcan las capacidades de las familias para la apropiación de la nueva vivienda y entorno (en el caso de reubicaciones). Teniendo en cuenta que el resultado de la caracterización sólo se tiene en esta etapa. Es necesario revisar si el Plan de Gestión Social se debe ajustar, teniendo en consideración los resultados obtenidos en la caracterización de las familias, de manera que se puedan resolver o prevenir posibles problemas que enfrenten las familias en el proceso.

Es común que las familias no tengan claras las implicaciones sociales, jurídicas y económicas que conlleva el reasentamiento, por ello se debe hacer un especial trabajo de sensibilización y preparación para que puedan asumir las obligaciones que adquieren en su nueva morada; por ejemplo, que deben asumir comportamientos que no afecten la sana convivencia y buena vecindad, también que es necesaria su participación para la construcción y respeto de las reglas de convivencia; y por supuesto, que tienen el deber ciudadano del pago de impuestos por la propiedad así como los servicios públicos.

Un aspecto fundamental en este momento, es el involucramiento activo de las Alcaldías Municipales, toda vez que es esta entidad que tendrá la atención de estas familias, una vez el Fondo se retiren de la zona.

Por ello se debe lograr que su participación sea cada vez más protagónica y construir una relación de acompañamiento y apoyo con las administraciones para que asuman como suyo el proceso, de manera que el Fondo pueda ir haciendo una salida gradual apenas entregue las viviendas.

En la etapa del DURANTE se realizan, con base en el Plan de Gestión Social aprobado la Interventoría y revisado por el ET Gestión Social, mediante comunicación al contratista,

las actividades que se desarrollaran para alcanzar los objetivos del Acompañamiento Social, tales como: acompañamiento de las familias de acuerdo con la caracterización realizada, articulación interinstitucional, formación en temas básicos que les permitan adquirir herramientas para enfrentar esta nueva etapa en sus vidas, elaboración de manuales de convivencia y uso de las viviendas, reconocimiento de las nuevas viviendas, entre otros.

Para el abordaje de los ejes temáticos que se describen en este documento; y para el desarrollo de los mismos los contratistas realizarán el material pedagógico que una vez aprobado por la interventoría y el Fondo se reproducirá e implementará en los procesos de formación de las comunidades por parte del operador o contratista

Para los casos de reubicación, hay que desarrollar actividades tales como: visitas de reconocimiento de las viviendas, elaboración colectiva de los manuales de convivencia y acompañamiento en la primera etapa de puesta en práctica de los mismos, en el caso que las familias sean trasladadas a proyectos donde ya existen dichos manuales, el operador deberá socializarlos y entregarlos a las familias para que los adopten. Diseño participativo y entrega de los manuales de uso de las viviendas, y reuniones de seguimiento con las familias y autoridades locales para dar cuenta de los avances del proceso y brindar otra información que sea relevante en cada caso.

Los instrumentos son:

- Reporte de análisis de la caracterización de las familias (Documento de Análisis de Variables) – soporte del Plan
- Formato de articulación institucional
- Acta Visita de Reconocimiento a las nuevas viviendas
- Planificación talleres

## 2.1.1 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 instrumentos que se usarán son:

- Base de datos para la tabulación de la información.
- Documento Análisis de la caracterización de las familias.

## 2.1.2 Formación en temas básicos

Hay algunos temas que son claves y comunes en la gestión social de los proyectos de vivienda y deben ser abordados en el acompañamiento que se hace a las familias. Estos temas como mínimo, son la base de la formación y acompañamiento- favor remitirse a la caja de herramientas-:

1. 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).
2. Convivencia familiar y resolución de conflictos: Talleres de acuerdo con los lineamientos del ICBF.
3. 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.
4. El 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.
5. Normas de convivencia y propiedad horizontal: construcción colectiva del manual de convivencia y socialización del reglamento de propiedad horizontal.
6. De la informalidad a la formalidad: Responsabilidad y conocimiento frente a pago de servicios públicos, impuestos, titularidad, responsabilidad familiar.
7. Gestión del Riesgo como eje transversal: Condiciones de mitigación del riesgo al realizarse la reconstrucción o reubicación.
8. 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 tocadas con la comunidad las veces que sean necesarias para que se dé una adecuada apropiación de los temas.

## 2.1.3 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, está 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.

Para llevar un registro de esta actividad, se sugiere diligenciar:

- Matriz de Actores
- Matriz de Alianzas Público-Privadas-APP

## 2.1.4 Diseño de las 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 a 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 le 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 instrumentos que se utilizarán para el registro de esta actividad son:

- Registro de asistencia
- Acta de reunión

## 2.1.5 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 instrumentos que se usarán para registrar la realización de estas actividades son:

- Actas de reunión
- Registros de Asistencia
- Versión final del manual –revisado y aprobado por el ET Gestión Social-

## 2.1.6 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.

Para la modalidad de reconstrucción en el área rural es necesario ilustrar el mantenimiento requerido por los sistemas de saneamiento básico y el uso adecuado de los mismos, de tal forma que su vida útil no se vea alterada; así como las cargas permitidas para los tanques de almacenamiento, de tal forma que no se afecte la estructura de la vivienda.

De igual forma es necesario determinar los posibles cambios en términos de ampliación, que se puedan llevar a cabo en las viviendas, bien sea en altura o en extensión, 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.

### **Productos:**

- Versión final del manual entregado
- Actas de recibo del Manual de Uso de las Viviendas firmada por cada familia

- Registros de asistencia
- Registro Fotográfico

## 2.1.7 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 instrumentos que se usarán son:

- Actas de reunión
- Registros de Asistencia
- Formato Planificación Talleres / Plan de Fortalecimiento

## 2.1.8 Visitas de reconocimiento de nuevas viviendas

Uno de los aspectos claves 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 algún tipo de actividades que les permitan a las familias ir a reconocer su nueva casa y entorno.

La logística de esta actividad debe ser diseñada por el contratista, de manera que logre hacerla 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 instrumentos que se usarán son:

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

## 2.1.9 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 operadores, contratistas y comunidad.

De igual forma se deben programar reuniones, mínimo cada mes meses, de seguimiento con 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 instrumentos que se usarán son:

- Actas de reunión
- Registros de Asistencia

## 2.1.10 Foro de 50%

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.

Para el caso de reubicación esta actividad se realizará con el sorteo de las viviendas, ya que es una de las actividades masivas que tiene el sector, se debe garantizar que se desarrolle el Foro, brindando informe del avance del proyecto, las dificultades presentadas, debe contar con la participación de la Administración y Personería Municipal; así como del equipo técnico de la obra y de la interventoría.

Los instrumentos que se usarán son:

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

## 3 DESPUÉS

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 operador 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.

## 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 instrumentos que se son:

- Acta de recibido del Manual de Convivencia firmada por cada familia
- Registro Fotográfico

## 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 erijan como órganos de gobierno 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 habitabilidad.

Los instrumentos que se usarán son:

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

## 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 desde esta entidad.

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.

Para registrar la realización de esta actividad se debe usar el anexo:

- Formato Condiciones de Habitabilidad del Sector Vivienda
- Acta de la entrega del documento Síntesis y Retos a la Alcaldía.

## 3.4 Foro Final

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

Las evidencias de esta actividad son:

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

## 4 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 de alternativas 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.

## 5 COMPRAVENTAS

Para el caso donde las compraventas son de entrega inmediata, es decir que los tiempos oscilan entre 3 y 4 meses respectivamente y el número de beneficiarios es entre 1 y 5, se debe realizar el siguiente proceso para cumplir con la política y la estrategia de participación ciudadana de la Entidad:

- Una vez entregadas las viviendas, el equipo de gestión social y articulación regional del Fondo Adaptación realizará una visita a campo un mes después donde verificará la apropiación de la vivienda y el entorno social de los beneficiarios. Si se considera necesario se realizará un taller con los mismos sobre convivencia y se levantará un acta de recibo a satisfacción por parte de ellos con el beneficio ya entregado.

Para el caso donde las compraventas son de entrega inmediata, es decir que los tiempos oscilan entre 3 y 4 meses respectivamente y el número de beneficiarios es mayor a 5, se debe realizar el siguiente proceso para cumplir con la política y la estrategia de participación ciudadana de la Entidad:

- Contactar a las familias e invitarlas a una reunión grupal una vez se haya firmado acta de inicio para que conozcan que son beneficiarias del proyecto, cuando será entregado éste y socializar el manual de convivencia (preferiblemente en un espacio de taller), lo anterior a cargo del contratista de obra. Esto contará como un espacio de Foro y debe reportarse en la plataforma destinada para tal fin.
- Una vez entregadas las viviendas, el equipo de gestión social y articulación regional del Fondo Adaptación realizará una visita a campo un mes después donde verificará la apropiación de la vivienda y el entorno social de los beneficiarios. Posteriormente realizará un taller con los mismos sobre convivencia y se levantará un acta de recibo a satisfacción por parte de ellos.

Ahora bien, para el caso donde las compraventas son con compra sobre planos, es decir que los tiempos oscilan entre los 4 meses hasta el año por la construcción del inmueble y el número de beneficiarios es de 1 a 5, se debe realizar el siguiente proceso para cumplir con la política y la estrategia de participación ciudadana de la Entidad:

- Una vez entregadas las viviendas, el equipo de gestión social y articulación regional del Fondo Adaptación realizará una visita a campo un mes después donde verificará la apropiación de la vivienda y el entorno social de los beneficiarios. Posteriormente realizará un taller con los mismos sobre convivencia si es conveniente y se levantará un acta de recibo a satisfacción por parte de ellos.

Para el caso donde las compraventas son con compra sobre planos, es decir que los tiempos oscilan entre los 4 meses hasta el año por la construcción del inmueble y el número de beneficiarios es mayor a 5, se debe realizar el siguiente proceso para cumplir con la política y la estrategia de participación ciudadana de la Entidad:

- Cuando ya se tengan los beneficiarios elegibles se debe realizar una reunión inicial para contar el proyecto, sus tiempos y firmar el acta de entendimiento. Esto contará como foro inicial y debe ser reportado por el contratista en la plataforma de espacios de participación ciudadana.
- En una siguiente reunión, socializar el manual de uso de la vivienda y el manual de convivencia. Esto contará como capacitación y debe ser reportado por el contratista en la plataforma de espacios de participación ciudadana.
- Se debe tener una interacción continua con la comunidad, para esto se solicita que el contratista tenga un buzón de PQRS el cual debe ser reportado a la plataforma de espacios de participación ciudadana.
- Una vez entregadas las viviendas, el equipo de gestión social y articulación regional del Fondo Adaptación realizará una visita a campo un mes después donde verificará la apropiación de la vivienda y el entorno social de los beneficiarios, realizará un taller con los mismos sobre convivencia y levantará un acta de recibo a satisfacción por parte de ellos.

## 6 PROCESO DE SORTEO

El proceso de sorteo de vivienda se realizará por parte del contratista en dos etapas, en donde lo que se pretende obtener como único resultado un proceso transparente y entendible para los beneficiarios y los entes de control:

### 6.1 PREVIO AL SORTEO

1. Verificar el listado de beneficiarios elegibles vinculados al contrato, solicitar el cruce realizado con el Ministerio de Vivienda al Fondo (el contratista debe además verificar con los entes territoriales que el beneficiario no haya sido atendido previamente por otra entidad).
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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).

6. 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.
7. Etiquetar las balotas de acuerdo a la nomenclatura, y ponerlas en una bolsa para cuando se realice el sorteo.

## 6.2 DURANTE EL EVENTO

1. Registrar los asistentes al evento.
2. Designar a un delegado para diligenciar el acta.
  - a) Esta acta describirá lo sucedido durante el sorteo, en esta se deben registrar los beneficiarios que pudieron participar de manera virtual del sorteo.
  - b) En ésta 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.
  - c) El contratista deberá informar a quienes no asistieron al sorteo, el resultado de asignación de nomenclatura.
  - d) 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.
3. Tener en un plano la ubicación grafica (georeferenciación) de las viviendas a sortear para hacer la marcación en el mismo durante el sorteo.
4. Socializar el objeto de la reunión y explicar a los beneficiarios que la asignación es definitiva.
5. 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.
6. 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 previo al sorteo.
7. 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.

## 7 CONSIDERACIONES GENERALES

### 7.1 Estrategia de Auditorías Visibles

Con el fin de realizar el seguimiento y control social a las intervenciones del FA y garantizar la participación comunitaria de manera organizada, el FA está implementando la Estrategia de Auditorías Visibles que comprende los siguientes mecanismos:

- Foros con la comunidad
- Conformación de Equipos Locales de Seguimiento (ELS)

- Reuniones de seguimiento
- Servicios de Atención al Ciudadano (SAC)
- Mesas de trabajo
- Mesas de gestión interinstitucional
- Capacitación beneficiarios
- Socialización comunitaria
- Sondeos de satisfacción ciudadano

Para el caso específico del sector vivienda y teniendo en cuenta que se debe convocar a la comunidad a los ejercicios de formación, construcción del manual de convivencia, socialización del manual de uso de las viviendas y a las visitas de reconocimiento de las viviendas, sólo se realizarán 3 Foros, ya que se debe garantizar la participación de los hogares en todas las actividades.

Los productos de cada espacio de participación ciudadana deberán ser reportados los primeros 5 días del mes en la Plataforma de Gestión Social que el Fondo Adaptación tiene dispuesta para tal fin.

La Instalación del Servicio de Atención al Ciudadano para el proyecto o plan de intervención debe realizarse como lo establece el manual de Auditorias del Fondo Adaptación.