



PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

VIGENCIA 2020



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 2 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	--------------------	----------------------

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	4
Introducción	5
Alcance	6
1. Normatividad	6
2. Objetivos	6
2.1 Objetivo General:	6
2.2 Objetivos específicos	6
3. Descripción de los Componente	7
3.1 Componente Lectura Territorial	7
3.2 Área de influencia del proyecto:	7
3.3 Factores a tener en cuenta son:	8
3.4 Socialización:	8
3.5 Veedurías Ciudadanas	8
3.6 Reunión Inicial de Obra	8
3.7 Productos mínimos a requerir de la reunión inicial de obras son:	9
3.8 Reunión de Avance de Obra	9
3.9 Componente Gestión Humana y Contratación de Mano de Obra	9
3.10 Empleo de Mano de Obra Local	9
3.11 Componente de Comunicación y Divulgación.	10
3.12 Piezas de divulgación.	10
3.13 Evaluación de la satisfacción del cliente	10
3.14 Reporte de las Necesidades de la Comunidad	10
3.15 Atención a la Comunidad.....	10
3.16 Técnicas de Evaluación Social	11
3.17 Componente acompañamiento social actividades técnicas de obra	11
3.18 Acta de Vecindad	11
3.19 Componente Monitoreo, Evaluación y Seguimiento	12
3.20 Comité de Entrega de Obra	12
3.21 Los productos mínimos de la finalización de entrega de obra son:	12
3.22 Evento Masivo con la Comunidad.....	12
4. Presentación de Informes.....	12
4.1 Informe Mensual	12



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 3 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	--------------------	----------------------

4.2	Archivo Fotográfico	12
4.3	Informe Final	13
5.	Principales aspectos de la gestión social.....	13
6.	Glosario.....	13
7.	Fuentes.....	15
8.	Registros.....	15



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 4 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	--------------------	----------------------

Presentación

El plan de Gestión Social pretende disminuir y aclarar las inquietudes, intereses y expectativas de la comunidad frente a los proyectos y obras de la empresa en el proceso de planeación, ejecución y finalización de estos mismos. Igualmente permite establecer estrategias de desarrollo en la formulación y ejecución de los proyectos e impactar de forma positiva las comunidades beneficiarias de estos, empoderando a las familias, con el fin de reconocer el cambio en la calidad de vida y propiciando la participación comunitaria activa y asertiva en el proceso.

Este plan de gestión social, tiene como carta de navegación la norma ISO 26000 "**Guía de Responsabilidad Social**", es la responsabilidad de una organización con respecto a los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad. Contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, toma en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpliendo con la legislación aplicable y es coherente con la normativa internacional de conducta, este integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en todas sus relaciones.

La responsabilidad social en una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grados de interés de la empresa por lo tanto, debe formar parte de la filosofía de gestión de una empresa que actúa "bien" es decir: con la responsabilidad, transparencia y ética en la sociedad, por ello no debe ser vista como un conjunto de actividades de carácter social. Como filosofía de gestión puede ser aplicado a todo tipo de empresas e instituciones por lo tanto es necesario presentarlo en la planificación de los desarrollos de las actividades empresariales para medirlo y evaluarlo. Además, debe ser aceptada por la organización y ser una conducta de todos los integrantes de la empresa con ello se logrará la sostenibilidad del servicio.



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 5 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	--------------------	----------------------

Introducción

El análisis social en el contexto de proyectos de infraestructura brinda descripciones analíticas sobre beneficiarios y afectados que estarán expuestos a impactos y riesgos sociales, así como sobre otros actores con intereses diversos en el proyecto. Más allá de los números derivados de un censo de población en el área de influencia de un proyecto, el análisis social comprende la investigación de la relación funcional con el sitio del proyecto, sus obras, los grupos humanos que podrían resultar afectados en sus actividades socioeconómicas y sus estrategias de sobrevivencia.

El Plan de Gestión Social es un conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias que identifican los posibles cambios y transformaciones del entorno ambiental, social y económico de los habitantes, generados como resultado de la ejecución de un determinado proyecto. Define las estrategias de acción para crear las condiciones que permitan interrelación en las comunidades y en las administraciones locales y regionales dentro de un contexto de creación participativa, potenciando los beneficios socioeconómicos esperados con ocasión de las obras civiles realizadas y generando bienestar para la gente.



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 6 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	--------------------	----------------------

Alcance

El plan de Gestión Social aplica en la ejecución de todas las obras civiles que adelanta la entidad, en los proyectos de vivienda, infraestructura y equipamiento colectivo y comunitario, describiendo a los clientes y partes interesadas, el desarrollo de cada una de las fases, en aras de garantizar la información necesaria y oportuna que requiere la comunidad.

1. Normatividad

- **Constitución Política de 1991**, art: 01, 02, 13, 49, 95, 79, 103, 104, 105, 310 y 365.
- **Ley 134 de 1994**, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- **Ley 152 de 1994**, Ley Orgánica del Plan de Desarrollo – Ley de Planeación Participativa.
- **Ley 142 de 1994**, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Decreto 1429 de 1995**, reglamentario de la ley 142 de 1994 (control social).
- **Ley 388 de 1997**, Ley de Desarrollo Territorial.
- **Ley 393 de 1997**, Acción de Cumplimiento
- **Ley 472 de 1998**, por medio de la cual reglamentan las acciones populares y de grupo.
- **Directiva Presidencial No. 10 de 2002**, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.
- **Ley 1755 de 2015**, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- **Ley 850 de 2003**, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
- **Ley 489 de 1998**, sobre organización y funcionamiento de las entidades públicas. Cap. 8 art 35.
- **Ley 1098 de 2006** Código de Infancia y adolescencia.
- **Ley 1618 de 2013** Ejercicio de las personas con discapacidad.
- ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General:

Implementar el acompañamiento comunitario en los diagnósticos de necesidades y la ejecución de proyectos de vivienda. Infraestructura y equipamiento colectivo y comunitario, generando bienestar a la comunidad, a través de la implementación de canales efectivos de información y comunicación.

2.2 Objetivos específicos

1. Promover la participación de la comunidad en la gestión de los programas o proyectos que ejecuta la entidad.
2. Sensibilizar a los actores que participan en la ejecución de obras sobre la responsabilidad que se tiene al intervenir el espacio público, socializando las políticas y las medidas diseñadas para la adecuada intervención de este y el respeto a su uso.
3. Dar respuesta oportuna a las inquietudes de la comunidad y propender por su bienestar, respetando y protegiendo el entorno natural y urbano.



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 7 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	--------------------	----------------------

4. Socializar el alcance y la magnitud de las obras y/o proyectos con el fin de que la comunidad se vincule en la toma de decisiones, y se logre la caracterización de la población de acuerdo a los requisitos legales.

5. Sensibilizar a los actores que participaron en la ejecución de los proyectos, sobre el sentido de pertenencia y la responsabilidad frente al cuidado y sostenibilidad de las obras, así como medir el grado de satisfacción respecto a los proyectos entregados.

3. Descripción de los Componente

Con el fin de minimizar los impactos causados en la población por las obras a realizar, y generar bienestar se explican los siguientes componentes.

3.1 Componente Lectura Territorial

Con este componente se busca la caracterización de las diversas obras civiles a intervenir a través de un diagnóstico participativo socioeconómico y cultural; además busca que se reconozcan aliados, impactos y afectaciones.

3.2 Área de influencia del proyecto:

Se requiere determinar la zona directa de la obra, mediante un plano de localización general y planos específicos por tramo o sector a intervenir, con la ubicación de manera detallada (lista) de barrios, número de viviendas, establecimientos comerciales e institucionales.

La realización del diagnóstico dependerá de las características de la localidad donde va a hacer construida la obra.

Se requiere determinar la zona directa de la obra, mediante un plano de localización general y planos específicos por tramo o sector a intervenir, con la ubicación de manera detallada (lista) de barrios, número de viviendas, establecimientos comerciales e institucionales.

Se debe realizar un inventario del estado, tipo, número de instalaciones y áreas públicas existentes parques, vías, andenes, sardineles, antejardines, senderos peatonales ciclo rutas, mobiliario urbano (bancas, canecas, señalización y luminarias), incluidos dentro de la zona directa de la obra, con su respectivo registro fotográfico y audiovisual. El estado actual de los espacios de sensibilidad ambiental como: Humedales, zonas recreativas, zonas verdes, zonas de ronda y manejo y preservación ambiental y describir las actividades a realizar para proteger el patrimonio cultural y ecológico.

El estudio social es la etapa inicial, tiene como objetivo establecer una línea de base demográfica, socio-económica y cultural, con referencia a la población potencialmente relacionada con la ejecución de las obras de infraestructura a realizar. Tanto los datos cuantitativos como cualitativos, se recopilan empleando una combinación de técnicas como: entrevistas, grupos focales y cuestionarios formales a nivel de cada hogar.



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 8 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	--------------------	----------------------

3.3 Factores a tener en cuenta son:

- Composición del Hogar
- Tenencia de Propiedad
- Actividad económica.

3.4 Socialización:

El profesional del Área Social debe coordinar con la comunidad la realización de las actividades de socialización.

3.5 Veedurías Ciudadanas

Las Veedurías Ciudadanas hacen parte de las estrategias de participación ciudadana, se considera por tanto, un espacio donde la comunidad puede ser parte activa del proceso de ejecución de una obra y además un mecanismo de control donde se encargará entre otras: de la verificación efectiva de los recursos, convertirse en mediador entre el componente técnico de la obra y su comunidad, así como realizar la gestión pertinente para dar respuesta efectiva a las solicitudes que surjan de la misma, asistir a las reuniones y actividades que se programen.

La elección y participación de las y los Veedores es de carácter voluntario y serán elegidos sus representantes por votación popular, el área social de la empresa se encargará de la convocatoria a la comunidad y se podrá constituir bien sea durante la socialización inicial de la obra o en una convocatoria aparte; posterior al levantamiento del acta de Veeduría éste documento se deberá inscribir ante la Personería Municipal y/o Cámara de Comercio.

3.6 Reunión Inicial de Obra

Con el fin de informar a la comunidad el inicio de las obras, se debe realizar reunión en un punto central de la zona de influencia del proyecto donde se garantice la convocatoria y la asistencia de la comunidad el contenido, de las presentaciones debe establecer como mínimo la siguiente información:

- Objeto del contrato
- Número del contrato
- Objetivos de la reunión
- Responsables de la ejecución: Contratistas e Interventores.
- Ubicación de la zona(s) a intervenir (plano de localización)
- Beneficios de la obra
- Proceso constructivo con cada uno de sus componentes. (cronograma de actividades).
- Impactos que pueden generarse y mecanismos de mitigación.
- Actividades de gestión social a realizar: Reuniones con la comunidad, recorridos, capacitaciones, entre otros.
- Coordinación con entidades locales
- Contratación Mano de Obra no calificada
- Funcionamiento de puntos de atención a la comunidad (Ubicación, horarios de atención, profesional a cargo)
- Conformación de auditorías visibles (diligenciar acta de constitución de auditorías visibles y luego generar la inscripción en la personería que corresponda)
- Dudas e inquietudes
- Compromisos

Se realizara un diagnostico participativo, el cual tendrá en cuenta aspectos demográficos, culturales, sociales, formas de participación, focos de conflicto y mecanismo de resolución de los mismos; si es posible se contara o construirá un directorio de los actores involucrados en el proyecto y posibles aliados (actores institucionales y



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 9 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	--------------------	----------------------

no institucionales), se levanta un mapa de líderes de opiniones y medios de comunicación del departamento o municipio donde se ejecutara la obra, la realización del diagnóstico dependerá de las características de la localidad donde va a ser construida la obra.

3.7 Productos mínimos a requerir de la reunión inicial de obras son:

Elaborar acta de la reunión, relevancia de aspectos importantes del proceso constructivo y de la comunidad, compromisos acordados por parte del contratista, la interventoría, alcaldía y/o líderes o representantes de la comunidad. Una vez finalizada la reunión se deben divulgar los compromisos resultantes de la reunión a los cuales se les debe hacer seguimiento.

Registrar listados de asistencia de cada uno de los participantes, tomar registros fotográficos de la reunión.

El profesional social encargado de la reunión debe portar al igual que todo el equipo de profesionales de la obra, el carnet, camiseta, chaleco y/o algún distintivo que lo identifique ante el auditorio.

3.8 Reunión de Avance de Obra

El contratista debe realizar las reuniones que sean solicitadas de manera (verbal o escrita) por parte de la ciudadanía a través de las veedurías ciudadanas, las autoridades municipales y/o los organismos de control. Las reuniones de avances de obra, tienen por objeto realizar seguimiento a las obras y al cumplimiento de las obligaciones, así como informar a la comunidad el estado de la obra civil y los posibles impactos generados con la ciudadanía. Los demás aspectos a tener en cuenta serán los mismos establecidos para la reunión de inicio de obras, pero informadas como seguimiento.

3.9 Componente Gestión Humana y Contratación de Mano de Obra

La generación de empleo en los municipios es uno de los indicadores más importantes, por lo tanto, el control de este, es de carácter prioritario. En lo posible, se deberá contratar la mano de obra no calificada en el municipio donde se realicen las obras dicho porcentaje de contratación corresponderá al menos al 70 por ciento del personal, de no lograrse este porcentaje de concentración debe quedar evidenciado y aprobado por la interventoría, quien dará su visto bueno para que el contratista pueda llevar mano de obra no calificada de municipios diferentes al de la zona de ejecución de la obra.

El profesional del Área Social deberá presentar un formato de la mano de obra calificada y no calificada.

3.10 Empleo de Mano de Obra Local

- Generar ingresos para hogares de las comunidades en el área de influencia directa.
- Evitar/ reducir la migración de población foránea al área de influencia directa.
- Obtener el apoyo de la comunidad al proyecto mediante la contribución a la mejoría en la calidad de vida de comunidades y grupos locales.
- En la medida posible, contratar empresas locales proveedoras de insumos y servicios



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 10 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	---------------------	----------------------

3.11 Componente de Comunicación y Divulgación.

Contempla el desarrollo de espacios amplios de información, en donde se aclara a la población las inquietudes generadas por el proyecto, disminuyendo la incertidumbre y ansiedad frente al mismo en todas las obras realizadas.

3.12 Piezas de divulgación.

Las piezas de divulgación se refieren a la elaboración de medios masivos de información para ser distribuidos en las comunidades y autoridades del área de influencia de las obras civiles, dentro de estas piezas se encuentran las invitaciones a reuniones, volantes, carteles, cartas personalizadas y el seguimiento a las vallas informativas, audiovisuales, redes sociales. Dentro de las piezas de divulgación se debe informar mediante acciones comunicativas las situaciones que puedan alterar la cotidianidad de la comunidad, si en la obra hay afectaciones de servicio público, cierre de vías, afectación de acceso a predios; estas actividades que afecten a la comunidad deberán ser comunicadas con anticipación.

3.13 Evaluación de la satisfacción del cliente

Evaluar la satisfacción del cliente al inicio y al final de la ejecución de las obras civiles con el fin de establecer acciones correctivas (si se requiere) y fortalecer las relaciones con la comunidad, el resultado de estas encuestas deberá ser entregado a la oficina de gestión de calidad para la medición de los indicadores correspondientes

- Instructivo para evaluar la satisfacción del cliente
- Encuesta seguimiento la satisfacción del cliente
- Encuesta medición de la satisfacción del cliente final

3.14 Reporte de las Necesidades de la Comunidad

- Formato
- Formato de quejas, reclamos, petición y felicitaciones
- Acta de la apertura de buzón de sugerencias
- Procedimiento apertura de buzones
- Procedimiento para recepción
- Tramite de las peticiones, quejas y reclamos.

3.15 Atención a la Comunidad

El programa de atención a la comunidad busca establecer canales de comunicación permanentes entre la empresa y la comunidad para la recepción de quejas, peticiones, sugerencias o felicitaciones con el fin de dar pronta y oportuna solución a las mismas. El programa debe brindar información clara y confiable sobre las obras civiles evitando generar falsa expectativas sobre la obra por parte de la población.

El objetivo de atención a la comunidad es crear y mantener un sistema de atención a la comunidad que permita de manera oportuna y eficaz recibir, atender y tramitar las quejas que se presenten de manera personal telefónica buzón o cualquier otro medio dispuesto para tal fin por la empresa.

La atención a la comunidad requiere la implementación de diferentes formas de comunicación que permitan a la comunidad conocer la obra civil y tener un espacio donde pueda interponer fácilmente sus inquietudes.



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 11 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	---------------------	----------------------

Según los lineamientos los términos a tener en cuenta son:

1. **Petición:** Es la solicitud verbal o escrita presentada por un ciudadano con el fin de requerir la intervención de la entidad en un asunto de su competencia.
2. **Queja:** Es la expresión de los ciudadanos que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona u organización, relacionada con el proyecto, por actos vinculados con el cumplimiento de la misión.
3. **Reclamo:** Es el derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la prestación indebida de un servicio, o a la inatención oportuna de una solución derivada de la ejecución de una obra.
4. **Solicitud de información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos o solicitar información relacionada con la ejecución de un proyecto.
5. **Sugerencias:** Es la proposición. Idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio, o el cumplimiento de una función pública.
6. **Felicitación:** Manifestación de satisfacción que expresa un miembro de la comunidad.

3.16 Técnicas de Evaluación Social.

- Observación Directa
- Revisión de Participación
- Entrevista
- Buzón de Sugerencias
- Encuesta de Satisfacción
- Grupo de discusión focales

3.17 Componente acompañamiento social actividades técnicas de obra

Dentro de este componente se realizan y se reportan todas aquellas actividades técnicas que requieran acompañamiento del equipo social, tales como el levantamiento de actas de vecindad.

3.18 Acta de Vecindad

Es un documento que se diligencia por medio de visita domiciliaria a cada uno de los predios que se encuentran en el área de influencia directa de la obra, en esta se registra el estado físico y estructural del predio, para que, en caso de presentarse alguna reclamación por daños a éste, se puede identificar si la empresa es responsable o no.



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 12 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	---------------------	----------------------

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica el cual estará acompañado por el área social. El profesional técnico es el que conceptuará sobre el contenido del área.

3.19 Componente Monitoreo, Evaluación y Seguimiento

El componente propende por realizar el seguimiento y monitoreo a todas las actividades contenidas en el plan de gestión social. El componente comprende los informes mensuales en los cuales se reportará la gestión, este componente se desarrolla transversal a todas las etapas. El seguimiento se realizará también por medio del comité de obra encargado de establecer parámetros periódicos para el buen desarrollo de la gestión.

3.20 Comité de Entrega de Obra

El profesional del área social y el contratista programarán el comité de entrega de obras con el propósito de unificar la entrega oficial de las obras a la comunidad, a éste se debe convocar a funcionarios de la alcaldía Municipal y la personería Municipal; una vez culminado el proceso constructivo se debe hacer el cierre de todas las reclamaciones que se encuentren pendientes, las cuales se deben evacuar antes de la reunión de finalización de obras en la comunidad. Si se considera necesaria se realizará un recorrido final por la zona directa de influencia de la obra.

3.21 Los productos mínimos de la finalización de entrega de obra son:

- Elaborar acta de la reunión haciendo relevancia de aspectos relevantes del proceso constructivo y de la comunidad. Una vez finalizada la reunión se deben divulgar los compromisos resultantes de la reunión los cuales son de obligatorio cumplimiento de forma inmediata.
- De igual manera se debe levantar listado de asistencia de cada uno de los participantes, tomar registros fotográficos de la reunión. El profesional social, encargado de la reunión deberá portar al igual que todo el equipo de profesionales de la obra, el carnet, camiseta o algún distintivo que lo identifique ante el auditorio.

3.22 Evento Masivo con la Comunidad

El profesional del área social junto con los demás participantes de la obra civil realizada, coordinará la realización de un evento masivo en la comunidad para hacer la entrega de la obra.

4. Presentación de Informes

4.1 Informe Mensual

Mensualmente el profesional social deberá entregar el cronograma de las actividades programadas a ejecutar durante el mes, de igual manera cada una de las actividades que realice deberán quedar consignadas en el informe mensual, esto con el fin de hacer seguimiento a la gestión social.

4.2 Archivo Fotográfico

Es responsabilidad del profesional social, realizar un registro fotográfico a la obra en sus tres etapas: Antes durante y después que se entregará previo a la entrega formal a la comunidad.



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 13 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	---------------------	----------------------

4.3 Informe Final

5. Principales aspectos de la gestión social.

- Identificación, información del proyecto: Número del contrato, objeto y responsables.
- Introducción: Breve resumen del contenido que se presenta y su justificación.
- Plan de gestión social: Presentado en orden sistemática según los componentes que contempla y las actividades desarrolladas.
- Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas-
- Anexos: Con los soportes originales de la gestión social adelantada en desarrollo de cada uno de los programas, entre los que se encuentran como básicos los formatos, fotografías, copias de oficios recibidos o radicados, actas debidamente firmadas en las reuniones con la comunidad.

Se debe analizar y evaluar los resultados de la gestión social adelantada con respecto a los impactos manejados durante el proceso constructivo.

- Cuáles medidas empleadas para el manejo de los impactos resultan más efectivas?
- Cuál es el rol de la comunidad durante el proceso constructivo: Activa o pasiva?
- Cuál es la dificultad que más se presenta y que impide el normal cumplimiento de la gestión social?
- Cuál es la mayor fortaleza para el éxito del cumplimiento de la labor social?

6. Glosario

Acompañamiento Social:

Es un proceso educativo que contribuye a la generación de espacios de encuentro, diálogo, formación, capacitación y habilitación orientados a generar en las personas, las comunidades y los responsables de las instituciones, conocimientos y habilidades ciudadanas, a fortalecer aptitudes relacionadas con la cualificación del liderazgo, la autonomía, la participación y organización social, la cogestión ciudadana, la gestión territorial y el ejercicio ciudadano alrededor de los proyectos de infraestructura en el ámbito municipal, que potencien y fortalezcan el desarrollo local

Auditorías Visibles:

Es una estrategia de control social desarrollada por el Gobierno Nacional, con el objetivo de realizar un seguimiento in situ de manera focalizada a las inversiones de los recursos de regalías. Son una estrategia que la Dirección de Regalías, en convenio con el programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción, han implementado para estimular el uso de las buenas prácticas para efectuar el seguimiento y acompañamiento a la ejecución de recursos públicos, como expresión de participación y corresponsabilidad ciudadana

Comunidad:

Es un grupo de individuos, seres humanos, que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, ubicación geográfica (un barrio, por ejemplo), estatus social, roles, una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades (Generalmente por signos o acciones), que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada.

Control Social:

Es un control distinto del estatal, económico e institucional y pretende hacer el seguimiento a la gestión pública y hacer prevalecer el interés común. Es distinto el control social y la participación ciudadana; son dos conceptos distintos que sin embargo se complementan mutuamente.



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 14 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	---------------------	----------------------

Ciudadanía Activa:

Es la forma de denominar la idea de hacer que la ciudadanía cada vez sea más consciente de sus propios poderes y de sus propios derechos de manera que esté en posibilidad de desarrollar una parte activa en la vida pública.

Mecanismos De Participación Ciudadana:

Llamados también canales de participación son los que permiten al ciudadano participar. Existen instrumentos formales o institucionales y los informales. Son numerosos los canales y considerable el número de normas que se aplican. Igualmente existen numerosas clasificaciones entre las que se cuenta la de mecanismos de participación política y mecanismos de participación comunitaria.

Participación Ciudadana:

Se considera la adaptación de las comunidades a un proceso activo, organizado, por medio de técnicas de intervención (mecanismos e instrumentos) en la gestión pública para influenciar, controlar, supervisar y defender las iniciativas de desarrollo y las decisiones que los afecten directamente. La Ley 134 de 1994 es la Ley Estatutaria de la Participación ciudadana.

Punto De Atención:

Es un conjunto de acciones de información, formación, comunicación, creación de redes sociales y acciones ciudadanas en espacio público que apuntan a promover y transformar los conocimientos, actitudes, percepciones, sensaciones y hábitos que determinan la construcción social del entorno.

Rendición De Cuentas:

Muestra lo más representativo del quehacer de la entidad en su conjunto y hace explícitos y accesibles los resultados a todos los interesados respecto a la conexión o la lógica que debe existir entre lo propuesto, los recursos empleados y los resultados o el impacto de beneficio recibido por la sociedad. La rendición de cuentas obedece a un mérito y a un método. El mérito radica en considerarla una práctica democrática por excelencia y como método la rendición de cuentas es un sistema exigente y no solamente una condición mecánica tomada de manera aislada.

Transparencia Administrativa:

Principio según el cual la ciudadanía tiene el derecho de conocer lo que hace la administración pública.

Beneficiarios:

Un beneficiario es la persona que recibe o tiene derecho para recibir beneficios que resulten de las obras. Un beneficiario puede ser una persona para quien se destina la realización de un proyecto. Región beneficiada, por tanto, es la zona o área que agrupa a los beneficiarios.

Capital Social:

Entendido como el conjunto de normas, valores y activos de la comunidad que les permiten fortalecer el tejido social y a los diversos actores que la integren. El Capital social, en grupos étnicos, son elementos que les permiten enrutarse a su desarrollo propio.

Denuncia:

Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos.

Derecho de petición:

Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades



PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Código: PI-PL-01	Versión: 02	Vigente: 30/04/2020	Página: 15 de 15	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------	---------------------	----------------------

públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos perentoriamente establecidos

7. Fuentes

- ✓ Findeter
- ✓ Constructora Helios
- ✓ Plan de Gestión Social Alcaldía de Bogotá
- ✓ Plan de Gestión Social Alcaldía del Tolima
- ✓ Plan de Gestión Social Findeter
- ✓ Normatividad
- ✓ Plan de Riesgos
- ✓ Guía de Caracterización de ciudadanos ISO 2006
- ✓ Gestión para la Inclusión social prosperidad social 2018

8. Registros

- Seguimiento necesidades de la comunidad PI-P-OZ-R-01.
- Seguimiento a la satisfacción el cliente PI-PL-01-R-04.
- Lista de chequeo para el diseño de cuestionario social.
- Buzon de sugerencias.
- Encuestas de satisfacción.
- Solicitud para creación/ Actualización o eliminación documentos.