# PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

PROYECTA
EMPRESA PARA EL DESARROLLO TERRITORIAL

GOBIERNO DEL QUINDÍO

**TABLA DE CONTENIDO**

## Tabla de contenido


*TABLA DE CONTENIDO* ..... 2

*1. INTRODUCCIÓN* ..... 4

*2. ALCANCE* ..... 4

*3. OBJETIVO* ..... 4

*4. NORMATIVIDAD* ..... 4

*5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:* ..... 5

*6. PERFIL PROFESIONAL* ..... 8

*7 DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES* ..... 8

**7.1 PRELIMINARES DE OBRA** ..... 8

**7.2 Cronograma de trabajo** ..... 8

**7.3 Socialización inicio de la obra** ..... 8

**7.4 Actas de vecindad** ..... 9

**7.5 Valla Informativa:** ..... 9

**7.6 Recorrido de obra** ..... 10

**7.7 Elaboración de directorios** ..... 10

*8. EJECUCIÓN DE LA OBRA* ..... 10

**8.1 Componente Lectura Territorial** ..... 10

**8.2 Acta de entorno** ..... 11

**8.3 Caracterización de la población** ..... 11

**8.4 Identificación de las problemáticas y sus soluciones** ..... 11

**8.5 Veeduría** ..... 11

**9. COMPONENTE CONTRATACIÓN DE MANO DE OBRA NO CALIFICADA** ..... 12

*10. COMPONENTE DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN* ..... 12

**10.1 Punto de Atención a la Comunidad** ..... 12

**10.2 Buzón PQRS** ..... 12

**10.3 Capacitaciones y/o talleres** ..... 13
**10.4 Piezas de difusión** ..... 13
**10.5 Reuniones de avance** ..... 13
**10.6 Socialización Final y entrega de obra** ..... 14
*11. COMPONENTE MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO* ..... *14*
**11.1 Informe Mensual** ..... 14
**11.2 Evaluación de la satisfacción del cliente y/o comunidad** ..... 15
*Fuentes de información* ..... *15*

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Gestión Social es un conjunto de lineamientos estratégicos que debe realizar el profesional social del contratista de obra y/o de la entidad paraprevenir, mitigar y/o compensar los impactos negativos que se presentan en la ejecución de proyectos de vivienda,infraestructura, equipamiento colectivo y comunitario impactando de manera positiva a los beneficiarios de los proyectos. Asimismo, está dirigido a facilitar canales de comunicación efectiva en contextos participativos e incluyentes con la comunidad, administraciones locales, regionales y nacionales.

## 2. ALCANCE

El plan de Gestión Social establece los requisitos mínimos que debe realizar el profesional social del contratista de obra y/o social la Empresa para el Desarrollo Territorial PROYECTA, con el fin de prevenir, reducir, controlar y/o mitigar de manera oportuna los impactos negativos comunitarios que generan las obras de construcción, mantenimiento o adecuacióna los proyectos de vivienda, infraestructura y equipamiento colectivo y comunitario de la entidad, describiendo a las partes interesadas el desarrollo de cada una de las fases, en aras de garantizar información confiable y oportuna a la comunidad.

## 3. OBJETIVO

Prevenir, mitigar y compensar los impactos sociales negativos derivados por la ejecución de las obras que desarrolla la Empresa para el Desarrollo Territorial PROYECTA, permitiendo a través de canales efectivos de información y comunicación a la comunidad, conocimiento de las diferentes fases del proyecto, su control, vigilancia y apropiación de la misma para la sostenibilidad.

## 4. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de 1991, art: 01, 02, 13, 49, 103, 104, 105, 310 y 369.
- 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 ycontrol 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, Modificado por Decreto 403 de 2020
- Ley 489 de 1998, sobre organización y funcionamiento de las entidades públicas. Cap. 8 art 35. Modificado por art. 133 de Ley 1753 de 2015, reglamentado parcialmente por Decreto 1081 de 2015 Sector Presidencia de la República, modificado por Ley 1474 de 2011, reglamentado por Decreto 2623 de 2009, reglamentado por art. 97 de Decreto 180 de 2008
- Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y adolescencia. Modificado por Ley 2126 de 2021 y Adicionado por Ley 2126 de 2021

- Ley 1618 de 2013 Ejercicio de las personas con discapacidad.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

**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.

**Acta de Entorno**

Documento que contiene la información del estado actual de la malla vial, espacio público, obras de protección, drenaje, inventario forestal, infraestructura de servicio público, y zonas verdes, aledaños al área de influencia dela obra a ejecutar, y que serán realizadas previo al inicio de actividades.

**Actas de vecindad**

Documento en el que se consignarán con máximo grado de detalle el estado en que se encuentran los inmuebles que se encuentran en cercanos a la zona de influencia de la obra antes de comenzar con el fin de que, de presentarse daños propios de la intervención, se harán las reparaciones o se tomarán las medidas que garanticen el estado normal y anterior de los bienes de terceros que podrían verse afectados por su el desarrollo constructivo.

**Beneficiario**

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 lespermiten enrutarse a su desarrollo propio.
Caracterización: Determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás

**Ciudadanía Activa**

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

**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 escompartida y elaborada entre sus integrantes y socializada.

**Comité de obra**

Reunión entre contratista, interventoría/supervisor y la Entidad Contratante con el fin de realizar el seguimiento en la ejecución de las actividades de las obras públicas, permitiendo una toma oportuna de decisiones y establecer compromisos.

**Control Social**

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

**Construcción de vivienda**

Es el proceso de crear, renovar, ampliar o modificar una vivienda o espacios para uso residencial.

**Enfoque diferencial**

Es el reconocimiento de la existencia de sectores poblacionales que en razón de ciertos rasgos o condiciones tienen mayor riesgo de vulneración de derechos, lo que en consecuencia genera la necesidad de hacer una diferenciación positiva orientada a la inclusión, protección y garantía de derechos.

Es una perspectiva de análisis que permite obtener información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visualización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).

**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 fondos.

**Equipamiento colectivo y/o comunitario**

Los equipamientos colectivos son espacios físicos y redes de instalaciones que se utilizan para desarrollar servicios colectivos de una población. Son lugares donde se realizan actividades sociales y comunitarias, como la educación, la recreación, la salud, la seguridad, el culto, el comercio, la cultura y la administración pública.

**Infraestructura**

Conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un país, de una ciudad o de una organización cualquiera.

**Infraestructura deportiva**

Es el conjunto de instalaciones, bienes, servicios y sistemas que permiten la práctica de actividades físicas, de enseñanza o recreativas

**Infraestructura educativa**

Es el conjunto de instalaciones, servicios e instrumentos técnicos que se necesitan para que las actividades escolares se lleven a cabo de manera adecuada.

**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 departicipación política y mecanismos de participación comunitaria.

**Mejoramiento de vivienda**

Conjunto de acciones que buscan mejorar la calidad de vida de las personas que habitan una vivienda, ya sea a través la reparación y/o mantenimiento de saneamiento básico (cocina y baño), techo, piso, paredes.

**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 defenderlas iniciativas de desarrollo y las decisiones que los afecten directamente. La Ley 134 de 1994 es la Ley Estatutariade la Participación ciudadana.

**Punto de Atención a la Comunidad**

Conjunto de acciones de información, formación, comunicación, creación de redes sociales y acciones ciudadanasen espacio público que apuntan a promover y transformar los conocimientos, actitudes, percepciones, sensacionesy 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 demanera aislada.

**Transparencia Administrativa**

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

**Vía urbana**

Es una carretera o calle que se encuentra dentro de una ciudad y que conecta sus distintos puntos.

**Vía rural**

Es una ruta que se encuentra en el campo y que conecta localidades pequeñas y aldeas. Su función es permitir el acceso a bienes y servicios, como educación y salud, para la población rural. También conecta las explotaciones agrícolas, mineras y forestales con los mercados y rutas regionales.

**Veedurías Ciudadanas**

Las Veedurías Ciudadanas hacen parte de las estrategias de participaciónciudadana, se considera por tanto, un espacio donde la comunidad puede ser parte activa del proceso de ejecuciónde una obra y además un mecanismo de control donde se encargará entre otras: de la verificación efectiva de losrecursos, 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.

## 6. PERFIL PROFESIONAL

Para la implementación del Plan de Gestión Social, se requiere que el contratista tenga a disposición al siguiente personal:

Un profesional de las ciencias sociales, ciencias humanas: Trabajador social, comunicador social, sociólogo, psicólogo, antropólogo, o carreras afines.

## 7. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES

El plan de gestión social debe ser presentado por el contratista de obra los primeros 10 días después de firmar el acta de inicio, este debe ser revisado y aprobado por interventoría (si aplica) y si esta no existe estará a cargo del supervisor con apoyo del componente social de la empresa.

### 7.1 PRELIMINARES DE OBRA

Culminados los tramites de legalización del contrato y con la firma de acta de inicio el profesional encargado de la parte social de la obra deberá ejecutar las siguientes actividades:

### 7.2 Cronograma de trabajo

Se debe realizar la programación de las actividades a ejecutar en las diferentes etapas del proyecto a través de un formato que contenga como mínimo fecha, tiempo de ejecución y responsable, con el propósito de dar a conocer a la interventoría o supervisor las actividadespor efectuar y tener su respectivo aval y visto bueno del área de planeación desde el componente social.

**Entregables:** Cronograma de trabajo

### 7.3 Socialización inicio de la obra

Con el fin de informar a la comunidad, Ente Municipal y actores involucrados en el inicio de la obra, se debe realizar reunión en un punto central de la zonade influencia, donde se garantice la convocatoria y la asistencia de los interesados del proyecto. El contenido de la presentación 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 y cantidades
- Render

- Cronograma de actividades
- Actividades de gestión social a realizar: Reuniones con la comunidad, recorridos, capacitaciones, entre otros.
- Convocatoria contratación Mano de Obra no calificada
- Punto de atención a la comunidad (Ubicación, horarios de atención, correo electrónico y profesional a cargo)
- Promover la conformación de veeduría (en caso de que haya postulaciones diligenciar acta de constitucióne inscripción en la personería que corresponda) de lo contrario proponer una fecha para la reunión de constitución de la misma.
- Dudas e inquietudes

**Asistentes de la Socialización Inicial**: El social de obra deberá como mínimo, convocar a través de correos electrónicos, grupos de WhatsApp, oficios de invitación, perifoneo, cartelera virtual de la alcaldía, entre otros, a las siguientes personas y/o entidades:

- Alcaldía Municipal: alcalde, secretaria de Gobierno, secretaria de Infraestructura, secretaria de Planeación
- Personería Municipal
- Supervisores contrato de obra e interventoría (esta última cuando aplique)
- Líderes comunitarios
- Representantes de la institución o presidentes de juntas de acción comunal, de acuerdo a cada contrato
- Población beneficiaria de la obra
- Concejo Municipal

Nota: La pieza de difusión a la comunidad y ente municipal debe ser aprobado por Gerencia y/o el área de comunicaciones de la entidad de acuerdo a los requisitos.

**Entregables**: SG-P-01-R-04 Acta de reunión, SG-P-01-R-05 Listado de asistencia, presentación en plantilla PROYECTA, convocatoria y registro fotográfico.

### 7.4 Actas de vecindad

Las actas de vecindad se elaboran por el profesional Técnico o residente de obra del contratista, en el que se da un concepto técnico del estado actual que se encuentra el inmueble antes de comenzar la obra, y se aplica a todos los predios ubicados en el área de influencia del proyecto, este documento se diligencia por medio de visita domiciliaria toda vez que, en caso de presentarse alguna reclamación por daños a este inmueble, se pueda identificar la responsabilidad del contratista.
El levantamiento de las actas de vecindad es responsabilidad del área técnica, con el acompañamiento del área social. Estas deben ser revisadas por el área social de Proyecta, las cuales serán verificadas en su diligenciamiento.

**Entregables**: Actas de vecindad inicial formato código GJC-P-03-R-20 versión 2
**Entregables**: Actas de vecindad de cierre formato código GTO-P-04-R-17 versión 1

### 7.5 Valla Informativa:

Previo al inicio de las labores constructivas se deberá ubicar una valla informativa conforme a lo dispuesto en el requisitos legales y técnicos dados por el supervisor.
El contratista instalará la valla en un plazo no mayor de veinte (20) días calendario contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio de las obras, la valla estará siempre en perfecto estado de legibilidad. En el caso de deterioro deberán reemplazarse en un plazo mínimo de quince (15) días calendario. Finalizada la obra, el contratista retirará la valla en un término no mayor a veinte (20) días calendario. La interventoría o supervisor durante la ejecución y terminación del proyecto hará seguimiento y tomará fotografías a la valla.

Entregable: Registro fotográfico.

### 7.6 Recorrido de obra

Los recorridos se deben realizar antes y durante la ejecución del contrato de obra mínimo una vez al mes, estos deben efectuarse en compañía del contratista, interventoría, veeduría, líderescomunitarios, medios de comunicación y quienes soliciten el mismo, donde se especifique el avance físico, financiero, y la proyección a desarrollar en la obra y el alcance de las mismas y/o demás información que se requiera por los participantes.

**Entregables**: SG-P-01-R-04 Acta de reunión, SG-P-01-R-05 Listado de asistencia, registro fotográfico.

### 7.7 Elaboración de directorios

A través de este documento se identifica los actores involucrados en el proyecto y posibles aliados.

**Posibles actores Institucionales:**

- Gobernación: secretaria de Educación, secretaria de infraestructura, secretaria de Salud y demás secretarias involucradas.
- Alcaldía: secretarias relacionadas con el Proyecto, ejemplo: Infraestructura, Salud, Desarrollo social, Planeación,
- Personería.
- Concejo.
- Ediles.
- Contraloría.
- Procuraduría.
- Defensoría del Pueblo.
- Empresas de Servicio Público (Agua, Gas y Energía).
- Programa Agua y Saneamiento básico PAP – PDA.
- Corporaciones Autónomas Regionales.
- Cámara de Comercio.
- Gremios.
- Gestoras Sociales.
- Fuerza pública: fuerzas militares y/o Policía Nacional

**Posibles actores No Institucionales:**

- Junta de Acción Comunal
- Representantes sector comercial.
- presidentes de Concejo de Administración (conjuntos residenciales).
- Líderes comunitarios (ej. Líderes religiosos, del sector deportivo, cultural).
- Veedurías existentes.
- Madres comunitarias.
- Comunidad educativa.
- Fundaciones, Corporaciones, ONGS.
- Medios de Comunicación del municipio.

**Entregables**: Elaboración del directorio con los siguientes datos: Nombre, institución que representa ocomunidad, cargo o rol, datos de contacto (Correo, celular, web, red social), ubicación.

## 8. EJECUCIÓN DE LA OBRA

### 8.1 Componente Lectura Territorial

Este componente comprende la caracterización de la zona de intervención de la obra, a través de un diagnósticoen el que se define el área de influencia.

**Entregables**: PI-PL-01-R-11 Ficha de Diagnostico

8.2 **Acta de entorno**

Estas actas son un documento donde se describe el estado actual de las estructuras de los predios, edificaciones y/o construcciones aledañas a las obras, como también el espacio público que no será intervenido por el proyecto pero que dada su proximidad con las áreas de desarrollo de las obras pudiera verse modificado.

**Entregables**: PI-PL-01-R-09 Acta de Entorno

**8.3 Caracterización de la población**

Se debe caracterizar la población directamente beneficiada de acuerdo a la finalidad del proyecto de la siguiente manera: para construcción o Mejoramiento de vivienda se aplica el formato: Código: PI-PL-01-R-01 Versión 8 verificación condición de hogares; cuando se interviene instituciones educativas o equipamientos colectivos y comunitarios se aplica el formato PI-PL-01-R-07 versión 2 y para proyectos viales o de acueducto y/o alcantarillado el formato PI-PL-01-R-07 versión 2, estos formatos deben estar debidamente diligenciados por el profesional social asignado a la obra.

**Entregable:** PI-PL-01-R-01 Versión 8 verificación condición de hogares; PI-PL-01-R-07 versión 2 instituciones educativas o equipamientos colectivos y comunitarios y PI-PL-01-R-07 versión 2 verificación condiciones obra vías o acueducto y/o alcantarillado

**8.4 Identificación de las problemáticas y sus soluciones**

Se debe realizar jornadas participativas comunitarias y/o institucionales en las obras y/o consultorías que su tiempo de ejecución sea mayor a 3 meses donde se identifiquen:

1. Conflictos que puedan afectar la apropiación y sostenibilidad de la obra.
2. Conflictos que pueden afectar la directamente a la obra.
3. Conflictos que se puedan generar y/o aumentar durante la ejecución de la obra que afecte a la comunidad

Con los conflictos identificados se debe buscar los medios adecuados para solucionarlos.

**Entregable:** Documento con soporte fotográfico que contenga metodología usada, identificación de las problemáticas y las soluciones concertadas con la comunidad y/o instituciones para solucionarlas.

**8.5 Veeduría**

La elección y participación de los Veedores es de carácter voluntario y serán elegidos sus representantes por votación popular, el área social 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 este documento se deberá inscribir ante la Personería Municipal y/o Cámara de Comercio para la respectiva resolución.

En caso que la comunidad desee constituir un comité de veeduría, se les debe dar las herramientas legales, capacitaciones y el manejo legal que se le da a una veeduría de acuerdo a lo establecido en la Ley 850 del 2003. La profesional debe participar de las reuniones que sea convocada por la veeduría o comité veedor.

**Entregable:** acta de conformación y resolución de la veeduría ciudadana, SG-P-01-R-04 Acta de reunión, SG-P-01-R-05 Listado de asistencia, registro fotográfico

## 9. COMPONENTE CONTRATACIÓN DE MANO DE OBRA NO CALIFICADA

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 de la zona de influencia de la obra, dicho porcentaje de contratación corresponderá el asignado en la minuta contractual. Se deberá soportar la convocatoria y recolección de hojas de vida cuando no se cumpla con el porcentaje (%) de contratación exigido.

**Entregable:** Informe de la mano de obra contratada con tabla de personal contratado

## 10. COMPONENTE DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

10.1 Punto de Atención a la Comunidad

A partir del acta de inicio del contrato de obra, se deberá instalar un punto físico de atención a la comunidad en las obras mayores a 3 meses, el cual no podrá estar dentro de la obra física. En el sitio de atención se debe contar con una afiche o cartelera informativa que contenga la siguiente información: número y objeto del contrato, nombre del profesional social que atiende, horario de atención, correo electrónico y número de contacto. Adicional, en el sitio se debe contar con información referente a la ejecución del proyecto, material de información y/o divulgación, actividades sociales, cronograma, entre otros.

Entregables: Acta de reunión levantada en cada jornada de atención con registro fotográfico.

En obras menores de 3 meses se deberá instalar afiche o cartelera informativa que contenga la siguiente información: número y objeto del contrato, nombre del profesional social que atiende, horario de atención, correo electrónico y número de contacto ubicada en sitio visible cerca de la obra, con el fin de recibir las PQRS (Peticiones, Quejas y Reclamos, y Solicitud de Información). Lo anterior toda vez que a estas obras no se exigirá punto de atención físico.

Entregables: Acta de reunión donde se evidencie los PQRS entregados por medio electrónico, telefónico y/o verbal con captura de pantalla.

### 10.2 Buzón PQRS

Se debe instalar en el Punto de Atención a la Comunidad un buzón en el cual la comunidad en general podrá depositar sus peticiones, quejas o reclamos, diligenciando el formato GJC-P-01-R-01 V2 Reporte de Peticiones, Quejas y Reclamos.

**Entregable:** GJC-P-01-R-01 Reporte PQRS
**Entregable:** PI-PL-01-R-03 V4 Consolidado PQRS (será entregado en cada informe y es acumulativo)

Para las obras menores a 3 meses se debe realizar a través del correo electrónico asignado para la obra la recepción de las PQRS. Así mismo, se debe llevar un control sobre todos los PQRS presentados por la comunidad, que contenga información relacionada con medio de recepción, motivo, fecha de recepción, fecha de respuesta, responsable deltrámite, estos deberán estar archivados en medio físico o magnético.

**Entregable:** PI-PL-01-R-03 V4 Consolidado PQRS (será entregado en el informe final y es acumulativo)

Nota: Una vez culminado el proceso constructivo, se debe realizar un balance de las quejas, peticiones y reclamos, las cuales debieron ser contestadas de manera inmediata al peticionario, en el caso de que exista alguna dificultad de cierre, el profesional social debe informar en el último comité de obra de manera escrita las razones por las cuales no se ha podido realizar el trámite.

Entregable: SG-P-01-R-04 Acta de reunión con el balance de las PQRS presentadas y cerradas.

**10.3 Capacitaciones y/o talleres**

En las obras mayores a 3 meses se debe realizar capacitaciones y/o talleres a la comunidad los cuales están acordes a la naturaleza del proyecto en ejecución y a las necesidades y/o problemáticas identificadas durante la obra. Las temáticas de estas capacitaciones pueden ser: Prevención de violencias, resolución de conflictos, participación ciudadana, apropiación social de la obra, derechos y deberes en la obra, entre otros.

Entregable: SG-P-01-R-04 Acta de reunión, SG-P-01-R-05 Listado de asistencia, registro fotográfico, presentación y/o folleto

**10.4 Piezas de difusión**

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 la obra. Dentro de estas piezas se encuentran las invitaciones a reuniones, volantes, carteleras, medios audiovisuales, redes sociales, etc. El objetivo de estas piezas de difusión es informar las situaciones y/o reuniones que involucre a la comunidad o ente municipal por cuestiones de obra

**Entregable**: oficios, piezas de difusión, captura de pantalla redes sociales del Ente Municipal, entre otros.

**10.5 Reuniones de avance**

En obras mayores a 3 meses**,** se debe realizar una reunión y recorrido de avance al cumplir el 50% de ejecución de la obra, en temas técnicos, ambientales, sociales, financiero, Seguridad y Salud en el Trabajo - SST, donde se garantice la convocatoria y asistencia de la comunidad de la zona de influencia, instituciones y/o entidades. El contenido de la presentación 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)
- Avance del proceso constructivo con registro fotográfico del antes y después
- Render
- Avance y cumplimiento del cronograma de actividades
- Actividades de gestión social realizadas: Atención PAC, reuniones con la comunidad, recorridos, capacitaciones, entre otros.
- Actividades de gestiones ambientales y de SST
- Dudas e inquietudes

**Asistentes de la reunión avance**: El social de obra deberá como mínimo, convocar a través de correos electrónicos, grupos de WhatsApp, oficios de invitación, perifoneo, cartelera virtual de la alcaldía, entre otros, a las siguientes personas y/o entidades:

- Alcaldía Municipal: alcalde, secretaria de Gobierno, Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Planeación
- Personería Municipal
- Supervisores contrato de obra e interventoría (esta última cuando aplique)
- Líderes comunitarios
- Representantes de la institución o presidentes de juntas de acción comunal, de acuerdo a cada contrato
- Población beneficiaria de la obra
- Concejo Municipal

**Entregables**: SG-P-01-R-04 Acta de reunión, SG-P-01-R-05 Listado de asistencia, presentación en plantilla PROYECTA, convocatoria y registro fotográfico.

### 10.6 Socialización Final y entrega de obra

Al culminar la obra con el 100%, se debe realizar una reunión con la comunidad para socializar la culminación de la obra y entrega de la misma en el que se evidencie el cumplimiento de las obligaciones en los componentes técnico, ambiental, social, financiero, Seguridad y Salud en el Trabajo - SST, donde se garantice la convocatoria y asistencia de la comunidad de la zona de influencia, instituciones y/o entidades. El contenido de la presentación 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 intervenidas
- Registro fotográfico del antes y después en el que se evidencie el cumplimiento al objeto del contrato
- Dudas e inquietudes

**Asistentes de la reunión avance**

El social de obra deberá como mínimo, convocar a través de correos electrónicos, grupos de WhatsApp, oficios de invitación, perifoneo, cartelera virtual de la alcaldía, entre otros, a las siguientes personas y/o entidades:

- Alcaldía Municipal: alcalde, secretaria de Gobierno, Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Planeación
- Personería Municipal
- Supervisores contrato de obra e interventoría (esta última cuando aplique)
- Líderes comunitarios
- Representantes de la institución o presidentes de juntas de acción comunal, de acuerdo a cada contrato
- Población beneficiaria de la obra
- Concejo Municipal

**Entregables**: SG-P-01-R-04 Acta de reunión, SG-P-01-R-05 Listado de asistencia, presentación en plantilla PROYECTA, convocatoria y registro fotográfico.

## 11. COMPONENTE MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Con este componente se pretende realizar el seguimiento a todas las actividades contenidas en el Plan de Gestión Social, a través de reuniones con el supervisor, interventor y contratista y participación de los comités de obra.

### 11.1 Informe Mensual

El contratista debe presentar, si la obra es inferior a 3 meses: plan de gestión social e informe final con los soportes al cumplimiento del plan de gestión social y si es mayor a este tiempo debe presentar: plan de gestión social, un informe mensual de acuerdo a lo establecido en el plan de gestión social y un informe acumulativo final.

En caso que la ejecución del proyecto se prorrogue a los 3 meses y si la adición equivale a un mes o menos,se presentara un informe de avance y uno final, de lo contrario si se supera el número de meses será uno mensual.

Dichos informes son revisados por el área de planeación desde el componente social quienes evalúan el documento, solicita los ajustes necesarios y emite un concepto de aprobación o no del informe a través del formato PI-PL-01-R-09 Informe gestión social, el informe presentado por el contratista debe tener el revisado y aprobado por la interventoría cuando la obra lo aplica.

El equipo social de PROYECTA entrega el informe final al supervisor de la consultoría asignado desde PROYECTA, para que apruebe a través del visto bueno.

**Entregable:** informe social con los lineamientos del PGSO (portada, introducción, objetivos y todos los componentes a desarrollar)

### 11.2 Evaluación de la satisfacción del cliente y/o comunidad

Evaluar la satisfacción del cliente y/o comunidad al final de la ejecución de las obras con el fin de establecer acciones correctivas(si se requiere) y fortalecer las relaciones con la comunidad y las entidades.
La empresa aplica encuesta de satisfacción al cliente y comunidad cuando sea ejecutor de recursos de otras entidades o empresas. Cuando la empresa ejecute recursos propios para obras se debe aplica solo encuesta de satisfacción a la comunidad.

**Entregable:** PI-PL-01-R-08 versión 2 Encuesta satisfacción comunidad
**Entregable:** PI-PL-01-R-04 versión 5 Encuesta final satisfacción cliente

**Fuentes de información**

✓ Norma ISO 26000 Responsabilidad Social Empresarial
✓ Plan de gestión social.