

## ANEXO No. 5

### METODOLOGÍA PARA LLEVAR A CABO EL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUA

#### TABLA DE CONTENIDO

1.	ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA .....	6
1.1	RESPONSABILIDAD EN LA FORMULACIÓN IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	6
1.2	HORIZONTE PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL.....	7
1.3	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	7
2.	CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN ....	8
2.1	ANTECEDENTES .....	8
2.2	OBJETIVO GENERAL.....	8
2.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
2.4	ALCANCE Y ESTRUCTURA DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL .....	9
2.5	FASES PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL.....	9
2.5.1	Fase 1: Caracterización social.....	9
2.5.2	Fase 2: Formulación del plan de gestión social .....	9
2.5.3	Fase 3: implementación y seguimiento del plan de gestión social .....	10
2.6	FASE 1 CARACTERIZACIÓN SOCIAL .....	10
2.6.1	Actividades y productos.....	11
2.6.2	Cronograma fase 1 .....	15
2.6.3	Costos, presupuesto y fuentes de financiación fase 1 .....	16
2.7	FASE 2: FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL .....	16
2.7.1	Actividades y productos Fase 2 .....	17

““Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

2.7.2	Línea de participación ciudadana .....	18
2.7.3	Línea de comunicación.....	22
2.7.4	Línea de capacitación.....	25
2.7.5	Indicadores.....	30
2.7.6	Cronograma fase 2.....	32
2.7.7	Costos, presupuestos y fuentes de financiación fase 2.....	32
2.8	FASE 3: IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	32

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>ILUSTRACIÓN 1. COMPONENTES PLAN DE GESTIÓN SOCIAL</b> .....	5
<b>ILUSTRACIÓN 2. HORIZONTE DE FORMULACIÓN</b> .....	7
<b>ILUSTRACIÓN 3. CICLO PAS (PLANIFICAR, ACTUAR, SEGUIMIENTO)</b> .....	10
<b>ILUSTRACIÓN 4. FLUJOGRAMA FASE 1</b> .....	11
<b>ILUSTRACIÓN 5. LÍNEAS DE TRABAJO DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL</b> .....	16
<b>ILUSTRACIÓN 6. LÍNEAS DE TRABAJO FASE 2</b> .....	17
<b>ILUSTRACIÓN 7. PROCESO DE CAPACITACIÓN</b> .....	30
<b>ILUSTRACIÓN 8. FLUJOGRAMA FASE 3</b> .....	34

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

## INTRODUCCIÓN

Los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), tienen como objetivo concertar los recursos, formular e implementar esquemas eficientes y sostenibles que garanticen el acceso al agua potable y saneamiento básico a nivel urbano y rural.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1450 de 2011 vigente, y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 267 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 336 de la Ley 1955 de 2019, los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), se ajustarán de conformidad con la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional, teniendo en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales de las personas prestadoras de los servicios públicos, y de las comunidades organizadas Artículo 2.3.3.1.1.2. Decreto 1077 así como la implementación efectiva de esquemas de regionalización y asociativos comunitarios.

Así las cosas, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1077 de 2015, subrogado en lo pertinente por el artículo 1º del Decreto 1425 de 2019<sup>1</sup>, por medio del cual se reglamentaron los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), con el fin de fortalecer la capacidad institucional de los participantes, establecer los aspectos que los conforman; complementar el componente de aseguramiento de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico; y en general, contribuir a la eficiente ejecución de los Planes Departamentales.

En cuanto a la participación de las autoridades del orden nacional, el mencionado Decreto estableció que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio definirá mediante acto administrativo los lineamientos de los instrumentos de planeación, formulará acciones y prestará asistencia técnica diferenciada producto de la medición de desempeño realizada a los Gestores de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico (PDA).

Los instrumentos de Planeación establecidos en los PDA, los cuales deberán ser elaborados por el Gestor y aprobados por el Comité Directivo, corresponden al Manual Operativo, Plan Estratégico de Inversiones (PEI), Plan de Aseguramiento de la Prestación, Plan Ambiental, Plan de Gestión Social y Plan de Gestión del Riesgo Sectorial.

El Plan de Gestión Social (PGS) comprende el conjunto de programas, proyectos y actividades, a través de los cuales, los diferentes actores con competencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo desarrollan los procesos de gestión social, formulados con base en el diagnóstico de la situación actual que se realiza en el Plan Aseguramiento de la Prestación, como uno de los insumos fundamentales para la caracterización social que soporta el Plan de Gestión Social.

<sup>1</sup> "Por el cual se subroga el capítulo 1, del título 3, de la parte 3, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento"

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

Sin embargo, es importante precisar que la caracterización es autónoma en el desarrollo del Plan de Gestión Social, el cual puede tener en cuenta aspectos como el diagnóstico del Plan de Aseguramiento y otras fuentes de información primaria y secundaria para la elaboración de esta.

Además de lo anterior, la Resolución MVCT No. 002 del 4 de enero de 2021, señala en el numeral 1º de su artículo 4º que *“en el Plan de Aseguramiento de la Prestación deberán incluirse las acciones de fortalecimiento de capacidades del municipio o distrito, para que éste a su vez pueda llevar a cabo las acciones de aseguramiento y **gestión social** para el acceso a agua potable y saneamiento básico en las zonas rurales de su jurisdicción, y para orientar la formulación del Programa Municipal de Fortalecimiento Comunitario”*.

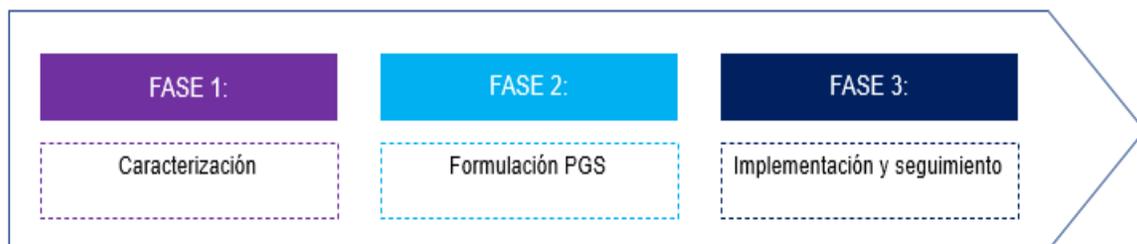
Asimismo, en el numeral 3º de la misma norma señala que *“En el Plan de Gestión social deberá incluirse la asistencia técnica para el aprovisionamiento con soluciones alternativas, siempre y cuando el PDA cuente con recursos para estas actividades”*.

Teniendo en cuenta lo expuesto, a continuación, se presenta la metodología para elaborar y formular el plan de gestión social, teniendo en cuenta la normatividad vigente, las mejores prácticas, criterios, parámetros, estándares e indicadores a tener en cuenta por los actores en el proceso de gestión social.

En la metodología para la elaboración y formulación de los planes de aseguramiento se contemplan las siguientes tres fases establecidas en el Decreto 1077 de 2015<sup>2</sup>:

- Fase 1: Caracterización.
- Fase 2: Formulación del Plan de Gestión Social que incluye el desarrollo de las líneas establecidas de Participación Ciudadana, Comunicación y Capacitación.
- Fase 3: Implementación y seguimiento.

#### Ilustración 1. Componentes Plan de Gestión Social



Los Gestores de los PDA deberán tener en cuenta los lineamientos y normatividad que expida el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en relación con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales.

<sup>2</sup> Subrogado por el Decreto 1425 de 2019 "Por el cual se subroga el capítulo 1, del título 3, de la parte 3, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento"

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

## 1. ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confiere el **artículo 2.3.3.1.5.6 del Decreto 1425 de 2019**<sup>3</sup> define el Plan de Gestión Social como *“el documento que contiene el conjunto de programas y proyectos a través de los cuales los diferentes actores municipales, distritales y o regionales, con competencia en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, desarrollan los procesos de gestión social, frente a la prestación de los mismos, formulados con base en el diagnóstico de la situación actual que se realiza en el Plan Aseguramiento de la Prestación, como uno de los insumos de información fundamentales para la caracterización social que soporta el Plan de Gestión Social”*. **Ver Formato 1-Flujograma- PGS.**

Como ya se había comentado al inicio de este documento, la caracterización es autónoma en el desarrollo del Plan de Gestión Social, el cual puede tener en cuenta aspectos como el diagnóstico del Plan de Aseguramiento y otras fuentes de información para la elaboración de esta tales como: reportes de la Secretaria de Salud Departamental, informes de las Corporaciones Autónomas Regionales, resultados del censo DANE, SINAS, SIASAR, informes de las ESPD entre otros.

### 1.1 RESPONSABILIDAD EN LA FORMULACIÓN IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

En virtud de lo establecido en el artículo 2.3.3.1.5.1 del Decreto 1077 de 2015, subrogado por el artículo 1º del Decreto 1425 de 2019. El Gestor es el responsable de elaborar el Plan de Gestión social como instrumento de planeación, de la Subdirección de Desarrollo Empresarial dar el visto bueno y del Comité Directivo su aprobación.

De otra parte, para el desarrollo de los procesos del Plan de Gestión Social, el artículo 2.3.3.1.2.2. de la misma norma señala que, *“el Gestor en su estructura interna contará con el componente de gestión social. El perfil de los profesionales requeridos deberá estar acorde con las funciones a ejercer en cada una de las áreas y estar aprobados, en los casos que aplique por el Gobernador, con el apoyo de la dependencia que éste determine para tal fin”*.<sup>4</sup>

Asimismo que, *“la Subdirección de Gestión Empresarial sugiere que el perfil de los profesionales para el componente de gestión social, sea en áreas relacionadas con Trabajo Social, Sociología, Antropología y Psicología Social, puesto que se requiere de conocimiento y experticia en el desarrollo de trabajo comunitario, educación para adultos, concertación y negociación de conflictos, estrategias de trabajo con enfoque étnico y conocimiento del sector de agua potable y saneamiento básico”*.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Decreto 1425 de 2019. Reglamento del sector Vivienda, Ciudad y Territorio, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo empresarial de los servicios de agua y saneamiento

<sup>4</sup> Decreto 1425 de 2019. Reglamento del sector Vivienda, Ciudad y Territorio, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo empresarial de los servicios de agua y saneamiento

<sup>5</sup> Subdirección de Desarrollo Empresarial, equipo de Gestión Social. Orientaciones para la elaboración del plan de gestión social.2020

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

## 1.2 HORIZONTE PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

El Plan de Gestión Social, define las líneas de trabajo a desarrollar para fortalecer las capacidades de los municipios o empresas prestadoras y garantizar la sostenibilidad de las inversiones y de la prestación de los servicios para el corto, mediano y largo plazo. Se define como corto plazo hasta un (1) año, mediano plazo hasta tres (3) años y largo plazo hasta cuatro (4) años, en atención a los periodos de gobierno constitucionales de las entidades territoriales. El Plan se actualiza cada año, de conformidad con la verificación periódica que se haga del avance y acorde con las metas establecidas en el Plan Estratégico de Inversiones (PEI).

Ilustración 2. Horizonte de formulación



## 1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Resolución aplica a los municipios, distritos, departamentos y gestores participantes de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento Básico – PDA<sup>6</sup>.

Adicionalmente, acorde con lo señalado en el **artículo 2.3.3.1.5.6 del Decreto 1077 de 2015**, “*el Plan de Gestión Social debe formularse en coordinación con actividades desarrolladas en los procesos de aseguramiento de la prestación, y debe incluir, el acompañamiento social a programas especiales, entre otros; agua y saneamiento en casa conexiones intradomiciliarias; y proyectos de abastecimiento de agua en zona rural en el marco de alianzas estratégicas entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y organismos de cooperación.*”

<sup>6</sup> De acuerdo con lo definido en el artículo 2.3.3.1.5.1 del Decreto 1077 de 2015, los instrumentos de planeación deben ser elaborados por el Gestor y aprobados por el Comité Directivo.

““Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

## 2. CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN

### 2.1 ANTECEDENTES

Los Planes de Gestión Social del sector de agua potable y saneamiento básico en el marco del Plan Departamental de Agua presentarán un resumen de las metas alcanzadas en las actividades y productos realizados en la ejecución del Plan de Gestión Social de la vigencia anterior.

Los antecedentes deberán contener las actividades, productos y acciones implementadas, así como el seguimiento realizado al Plan de Gestión Social; también deberá señalar las dificultades encontradas en la ejecución del plan de la vigencia anterior y un resumen del presupuesto, adiciones, ejecución, para lo cual utilizaran el **Formato 2-Resumen ejecutivo del PGS**, contenido en la presente metodología.

### 2.2 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general describirá el propósito que se persigue con la elaboración del Plan de Gestión Social el cual deberá estar enfocado a desarrollar procesos continuos y de calidad que conduzcan al cambio o fortalecimiento de los comportamientos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, al sentido de pertenencia de las obras de infraestructura instaladas y al ejercicio pleno de los derechos y deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y de los esquemas diferenciales a los que haya lugar. A través de cada una de las líneas de trabajo: Comunicación, Participación Ciudadana y Capacitación. Para el desarrollo de estas líneas es importante incluir los enfoques de Genero e Inclusión social.

### 2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos tienen como fin darle alcance al objetivo general y delimitar las metas fijadas a nivel general del PGS en cada una de las líneas de trabajo Participación Ciudadana, Comunicación y Capacitación. Estos objetivos serán objeto de medición, evaluación y verificación, para lo cual deben utilizarse verbos en infinitivo tales como evaluar, formular, identificar, fortalecer, corregir, realizar, mejorar, analizar, establecer entre otros.

De acuerdo con lo anterior, los objetivos específicos de los PGS deberán formularse teniendo en cuenta cada línea de trabajo y estarán enfocados, entre otros aspectos, en lo siguiente:

- Fortalecer y desarrollar espacios de participación ciudadana y control social para el ejercicio pleno de los derechos y deberes de los usuarios, frente al acceso a los servicios públicos domiciliarios promoviendo la equidad de género y la inclusión social.
- Desarrollar capacidades individuales y colectivas para fomentar el compromiso de las comunidades frente al cuidado de las infraestructuras instaladas y el uso adecuado del recurso hídrico tanto en su estado natural como en el servicio de agua potable.

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

- Divulgar e informar a las comunidades sobre los proyectos de acueducto y saneamiento básico a ejecutar en el municipio para que conozcan y comprendan su importancia, funcionamiento y sus beneficios.
- Instrumentar o fortalecer las acciones que realizan las comunidades beneficiarias de los proyectos promoviendo la inclusión social en el ciclo integral de los proyectos de agua potable y saneamiento básico.
- Contribuir al cumplimiento de compromisos adquiridos con los grupos étnicos (indígenas, ROM y afrocolombianos), relacionados con la provisión de agua potable y saneamiento con el uso de metodologías participativas que favorezcan el reconocimiento de la diversidad étnica y bajo los enfoques de género, interculturalidad e inclusión social.
- Fortalecer la relación entre los usuarios y los entes prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

Nota: Estos objetivos se presentan a manera de ejemplo y se espera sean ajustados en cada departamento de acuerdo con su contexto, necesidades e intereses.

## 2.4 ALCANCE Y ESTRUCTURA DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

El alcance del Plan de Gestión Social deberá definir el resultado que se espera obtener de acuerdo con los objetivos, acciones, productos, y metas a alcanzar, con base en las necesidades identificadas y de acuerdo con los recursos y fuentes de financiación disponibles. De igual manera, es importante definir el impacto que se espera con la ejecución del Plan de Gestión Social y su aporte al Plan Departamental de Agua.

## 2.5 FASES PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

El Plan de Gestión Social se desarrolla a través de tres (3) fases de acuerdo con las orientaciones realizadas por la Subdirección de Desarrollo Empresarial del MVCT, estas son<sup>7</sup>:

### 2.5.1 Fase 1: Caracterización social

Esta fase contempla la elaboración de la caracterización social la cual debe analizar los principales factores de influencia del entorno, considerando el mapeo de actores, descripción socio territorial y el estudio de hábitos y comportamientos frente a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, tanto en las zonas urbanas, como rurales de los municipios vinculados al PDA. Esta caracterización deberá ser presentada en un documento en Word cuyo contenido se desarrolla en la presente metodología y deberá estar acompañado de los formatos y demás soportes que se estimen necesarios.

### 2.5.2 Fase 2: Formulación del plan de gestión social

Esta fase tiene como objetivo formular el Plan de Gestión Social bajo las tres (3) líneas de trabajo (participación ciudadana, comunicación y capacitación), de acuerdo con las problemáticas y necesidades encontradas durante la fase de caracterización social; así

<sup>7</sup> Subdirección de Desarrollo empresarial, equipo de Gestión Social. Orientaciones para la elaboración del Plan de Gestión Social. 2020.

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

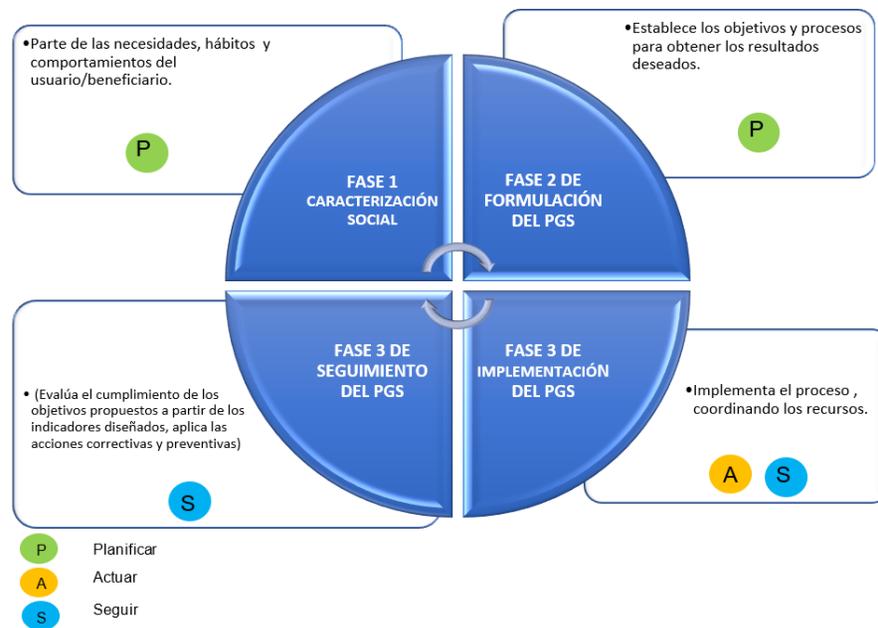
como con las recomendaciones formuladas por el equipo de gestión social las cuales responden al contexto departamental. Como producto de esta fase el Gestor deberá presentar el documento con la formulación del Plan de Gestión Social que debe desarrollar todos los elementos contenidos en la presente metodología y que deberá estar acompañado de los cronogramas definidos para cada línea de trabajo conforme al **formato N. 5 Cronograma de Trabajo**.

### 2.5.3 Fase 3: implementación y seguimiento del plan de gestión social

Esta fase tiene como objetivo ejecutar el Plan de Gestión Social establecido en la fase 2, y realizar el seguimiento de las estrategias y actividades definidas en el mismo, por cada Municipio o Distrito. Se orienta al seguimiento y control del cumplimiento de los indicadores y las metas, así como la ejecución del cronograma y presupuesto establecidos.

El Plan de Gestión Social se complementa con el Plan de Aseguramiento de la Prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y Aseo permitiendo fortalecer las capacidades de los municipios articulando desde el ciclo PAS (Planificar, Actuar y Seguir) las fases anteriormente mencionadas; como se puede evidenciar en la siguiente ilustración.

**Ilustración 3. Ciclo PAS (Planificar, Actuar, Seguimiento)**



A continuación, se definirá el proceso de cada una de las fases establecidas y el resultado esperado en cada una de ellas, para dar alcance al Plan de Gestión Social.

## 2.6 FASE 1 CARACTERIZACIÓN SOCIAL

Esta fase tiene como objetivo contemplar el análisis de la caracterización social de los principales factores de influencia del entorno, considerando el mapeo de actores, descripción socio territorial y el estudio de hábitos y comportamientos frente a los

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

servicios de acueducto, alcantarillado y aseo tanto en las zonas urbanas, como rurales de los municipios vinculados al PDA.

Así mismo, la caracterización permite actualizar continuamente la lectura del territorio y de la población, para aplicar acciones correctivas y preventivas, que incidan en el desarrollo de los Planes Departamentales de Agua (PDA). La caracterización deberá ser actualizada anualmente de acuerdo con el número de municipios vinculados al PDA, los proyectos a ejecutar y las necesidades y contexto particulares del departamento.

La caracterización, constituirá la línea base, que define las actividades, objetivos, indicadores, metas, tiempo estimado de ejecución, productos y mecanismos de control, que permitan el análisis de información socio territorial, para la formulación del Plan de Gestión Social.

El flujograma de la fase 1, caracterización, se muestra a continuación, para luego desarrollar cada componente.



## 2.6.1 Actividades y productos

### 2.6.1.1. Mapa de actores clave

El Mapa de Actores es una técnica que busca identificar a los actores claves en un municipio vinculado al PDA (área urbana y/o rural, incluyendo esquemas diferenciales), permitiendo analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados de una intervención asociada a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Para lo cual se podrán guiar por el **Formato 3- Mapa de Actores**, la iniciativa que se está promoviendo y con quiénes no, de tal manera que se puedan definir las estrategias específicas que contribuyan a garantizar el óptimo desarrollo del proyecto. De igual forma, permite identificar posibles alianzas estratégicas para el desarrollo de actividades que requieran de un trabajo articulado entre diferentes actores.

A continuación, se relacionan algunos aspectos a tener en cuenta para la realización del mapeo de actores:

1. En todos los Municipios y/o Distritos, vinculados al PDA, se identificarán los actores clave, los cuales se incluirán en el listado definido en el **Formato 3- Mapa de Actores**.

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

2. La identificación de los actores clave, se puede recolectar a través de la información primaria y de la revisión de información secundaria, definiendo el listado más completo posible, sobre las personas, grupos y organizaciones, que puedan cumplir con alguna de las siguientes características:

**Organizaciones sociales:** Asociaciones de usuarios, Asociaciones de desplazados, Asociaciones de personas con discapacidad, Juntas de acción comunal, Comités de control social, Comités de servicios públicos, Comités de Veedurías, Comités de Veedores de Proyectos, Clubes defensores del Agua, entre otros.

**Organismos de control territorial:** Alcaldía, Personería, Contraloría, Notarías, Juzgados, Fiscalía, Instituto de Bienestar Familiar, Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Desarrollo comunitario, entre otros.

**Corporaciones político-administrativas:** Asambleas Departamentales y Concejos Municipales.

**Representantes de los gremios y academia:** Asociaciones de Profesionales, Representantes de los docentes, Universidades, Colegios, Escuelas, Representantes Estudiantiles, Gremios Agrícolas, Gremios Ganaderos, Gremios de Comercio, Gremios de Transporte, Gremios de la Industria, Gremios de la Construcción, Cooperativas, entre otros.

**Enfoques diferenciales<sup>8</sup>:** Asociación de Mujeres, Asociación de Hombres, Organizaciones de Afrodescendientes, Organizaciones de Indígenas, Organizaciones en condición de discapacidad, Organizaciones de emigrantes, Organizaciones de inmigrantes, Organizaciones de LGBTIQA+<sup>9</sup>, Organizaciones Etarias (jóvenes, adultos y mayores), entre otros.

**Medios de comunicación:** Emisoras Radiales, Prensa, Perifoneo, Televisión, Periódicos digitales y comunitarios, entre otros.

**Otro tipo de actores:** Líderes de la comunidad, contratistas, interventores, prestadores, grupos ecológicos, ambientales o culturales y otros que se puedan identificar.

Desarrollar por parte del Gestor Social un análisis de los actores identificados estableciendo el interés con relación a los PDA y su nivel de influencia sobre otros actores o grupos, con el fin de priorizar su participación.

**Relaciones predominantes:** se deberá establecer el nivel de interés de los diferentes actores con relación a los PDA, de la siguiente manera:

- A favor (predominan relaciones de confianza y colaboración mutua)
- Indeciso/indiferente
- En contra (predominan relaciones de conflicto)

<sup>8</sup> Ley 1709 Art.2 de 2014. El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, religión, identidad de género, orientación sexual, raza, etnia, situación de discapacidad y cualquiera otra.

<sup>9</sup> Acronym letters explained (2018). El término LGBTIQA+ está formado por las siglas de las palabras lesbiana, gay, bisexual, transgénico, transexual, travesti, intersexual, queer, asexuals. Al final se suele añadir el símbolo + para incluir todos los colectivos que no están representados en las siglas anteriores.

““Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

### **Niveles de influencia sobre otros actores.**

- Alto: alta influencia sobre los demás
- Medio: Mediana influencia sobre los demás
- Bajo: no hay influencia sobre los demás

A través del equipo de gestión social del PDA, se actualizará el mapa de actores y grupos de interés, debido a que el entorno es cambiante, por tal motivo, se renovará el directorio de las partes interesadas con su respectivo análisis.

En consecuencia, con lo anterior el equipo de gestión social del gestor, durante la construcción del mapeo de actores clave, debe analizar el nivel organizativo de las partes interesadas, que eventualmente interactúan con los PDA, definiendo actividades que empoderen su grado de participación, capacitación y/o fortalecimiento en la comunicación.

### **2.6.1.2. Descripción Socio territorial.**

El análisis de descripción socio-territorial tiene como objetivo conocer las características de desarrollo local y bienestar social de la comunidad donde se desarrolla el Plan de Gestión Social.

La actividad de descripción socio-territorial, puede construirse, con base en información secundaria desarrollada por otras entidades. Por tanto, el equipo de gestión social del gestor debe evaluar dichas fuentes, antes de determinar la necesidad de realizar levantamiento de información primaria.

La descripción socio territorial deberá tener en cuenta la información sobre los siguientes aspectos:

- ✓ **Reseña Histórica del Municipio.** La reseña histórica, es un elemento con capacidad teórica, recupera aquello que no está presente de manera tangible, pero que tiene un papel esencial en la configuración de identidades e ideologías, implica asumir el consenso social de olvidar, por el de recuperar.
- ✓ **Aspectos Geográficos y de localización.** El equipo de gestión social localizará geográficamente los Municipios, de acuerdo con la división política administrativa de los mismos, incluyendo el nivel urbano y/o rural, con el objeto de definir las características geográficas donde se desarrolla el PGS.
- ✓ **Equipamientos**<sup>10</sup>. El sistema de equipamientos definido como el conjunto de espacios y edificios destinados a proveer a los ciudadanos los servicios sociales de educación, de salud, de bienestar social, de cultura, deportivos y recreativos, y de culto, entre otros. Los equipamientos se clasifican, según la naturaleza de sus funciones, en tres grupos: i) equipamiento colectivo, ii) equipamiento deportivo y recreativo y iii) servicios urbanos básicos. Descripción Socio Territorial pestaña “Equipamientos”.

<sup>10</sup> Secretaría Distrital de Planeación Art. 233 Plan de Ordenamiento Territorial.

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

Los equipamientos son hitos o nodos para la formación de tejido social, tanto urbano como rural. Este ítem busca verificar la existencia de redes de apoyo comunitario e institucional; convirtiéndose en escenarios para llevar a cabo los encuentros desde las líneas de comunicación, participación comunitaria y capacitación. Adicional se verifica en cuáles equipamientos se ha tenido la oportunidad de desarrollar estrategias y actividades desde el PDA.

A partir de la base de datos de los equipamientos, el Gestor Social, definirá las estrategias de intervención en los municipios, acorde a cada línea de trabajo.

- ✓ **Demografía Poblacional:** Es el cambio en la población en un cierto plazo, y puede ser contado como el cambio o número de individuos en una población por unidad de tiempo para su medición, información que puede consultarse en el DANE o en las oficinas de planeación municipal. Aquí se puede evidenciar crecimiento y disminución de los grupos poblacionales, énfasis de grupos etarios y de género (LGBTIQA+). El Gestor Social plasmará como está compuesta la población en cada uno de los municipios y/o distritos tanto a nivel urbano, como rural. Esta base de datos le permite al Gestor ser más preciso en la toma de decisiones y orientar las estrategias del Plan de Gestión Social.
- ✓ **Lenguas o idiomas:** Este hito permite identificar los idiomas o lenguas usados por las comunidades o ciudadanos, que interactúan con el PDA. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todas las partes interesadas, que usen diferentes lenguas (wayú, quechua, romaní, de señas, braille, entre otros) o idiomas (español, inglés, portugués y otros). Desde este punto el Gestor, puede identificar elementos importantes, para incorporarlos en las líneas de trabajo del PGS, evitando una causa raíz<sup>11</sup>.

### **2.6.1.3. Estudio de hábitos y comportamientos, y capacidad y disponibilidad de pago frente a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo**

#### **I. Hábitos y Comportamientos**

Para obtener y consolidar información acerca de hábitos y comportamientos de la comunidad en cuanto a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, es necesario identificar las percepciones y las prácticas cotidianas de la comunidad frente al abastecimiento del agua, al manejo de las aguas residuales y los residuos sólidos, lo anterior dependiendo de la población objeto, con el fin de conocer la información requerida a través de una muestra representativa.

La encuesta como herramienta puede caracterizar la prestación del servicio y el análisis de la realidad de la comunidad, basada en preguntas preparadas en las que se define la percepción tanto de mujeres como de hombres sobre el acceso, uso y servicio de abastecimiento del agua.

<sup>11</sup> El término causa raíz, lo define la ASQC (American Society for Quality Control) como la deficiencia fundamental, para la cual se produce una no conformidad y debe ser eliminada para prevenir su recurrencia.

““Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

La entrevista puede realizarse de manera aleatoria en la comunidad con el fin de indagar su injerencia e interés en desarrollar acciones en torno a las condiciones de abastecimiento, uso del agua y manejo de aguas residuales.

Otras herramientas que se pueden utilizar para el levantamiento de la información necesaria, es a través de grupos focales realizar talleres de árbol de problemas, Análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas – DOFA, con el fin de indagar generalidades de las comunidades y aproximarse en el reconocimiento de las percepciones y las prácticas culturales de mujeres, hombres y etnias sobre el acceso, uso y servicio de abastecimiento del agua y manejo de aguas residuales, generando espacios de análisis, dialogo y confrontación con los grupos focales.

A nivel de referencia, en el **Formato 4 - Hábitos y comportamientos de los usuarios**, se establece la información básica a tener en cuenta para poder conocer los hábitos y principales comportamientos de la comunidad, frente al abastecimiento del agua, en los siguientes aspectos:

- a) Identificación de los servicios públicos existentes y de los esquemas diferenciales aplicados.
- b) Uso del agua en actividades domésticas: se deberá registrar como se abastece de agua a la población, disponibilidad de red de acueducto y las horas de servicio recibidas.
- c) Uso del agua en actividades no domesticas: se deberá registrar si se hace uso de agua en actividades como: riego de cultivos, ganadería, piscicultura.
- d) Condiciones de uso y generación de las aguas residuales: acceso a la red de alcantarillado, existencia de tratamiento de aguas residuales, pozos sépticos, vertimientos de aguas residuales.
- e) Identificación de las condiciones del servicio de aseo y del manejo de los residuos sólidos por parte de los usuarios

## II. Capacidad y Disponibilidad de Pago

El equipo de Gestión Social solicitará al prestador del respectivo servicio (donde existan esquemas de prestación), o a quien se identifique como prestador (municipio, comunidad o algún tipo de forma asociativa), información sobre porcentajes en cuanto a:

- a) Porcentaje de recaudo versus facturación para estimar si hay cultura de pago o no.
- b) Porcentaje de conexiones fraudulentas o ilegales para determinar la cultura de la legalidad o ilegalidad.
- c) Promedio de metros cúbicos de consumo por familia. De allí se determina la cultura del uso racional o irracional del agua.
- d) Porcentaje de población conectada al sistema de alcantarillado.
- e) Porcentaje de población con acceso al servicio de aseo.

### 2.6.2 Cronograma fase 1

Con base en las actividades definidas en la fase 1, se planteará un cronograma de ejecución de estas, que no podrá superar el primer trimestre de cada año. Si se estima la

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

ejecución de algún proyecto en zona rural o comunidades étnicas a esa comunidad rural específica se le realizará la caracterización.

El cronograma debe indicar el municipio o distrito, nombre del corregimiento, vereda o área no municipalizada y el nombre de la persona prestadora del servicio público, donde se desarrolle el proyecto. Así mismo, se indican los temas de acuerdo con las actividades definidas para la Fase (Mapeo de actores, Evaluación Socio Territorial, Estudio de Hábitos de Comportamientos frente a los Servicios Públicos)

### 2.6.3 Costos, presupuesto y fuentes de financiación fase 1

Para el desarrollo de la Fase I las diferentes actividades involucradas deberán ser realizadas por el Gestor a través del equipo de Gestión Social con el apoyo del equipo de aseguramiento, en virtud de que muchas de las actividades se pueden realizar con información secundaria y las que se requieran a través de la información primaria permiten el acercamiento del Gestor con los municipios involucrados, y obtener un mayor conocimiento de la realidad local para la intervención de las estrategias que se puedan realizar en la caracterización, mapeo de actores, descripción territorial y la obtención de información de los hábitos y comportamientos. Los costos para el desarrollo de esta fase se incluirán en los costos asociados al componente de gestión social del PDA.

## 2.7 FASE 2: FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Acorde al artículo 2.3.3.1.5.6. del Decreto 1077 de 2015, el Plan de Gestión Social (PGS), se desarrolla a través de tres líneas de trabajo: Participación Ciudadana, Comunicación y Capacitación:

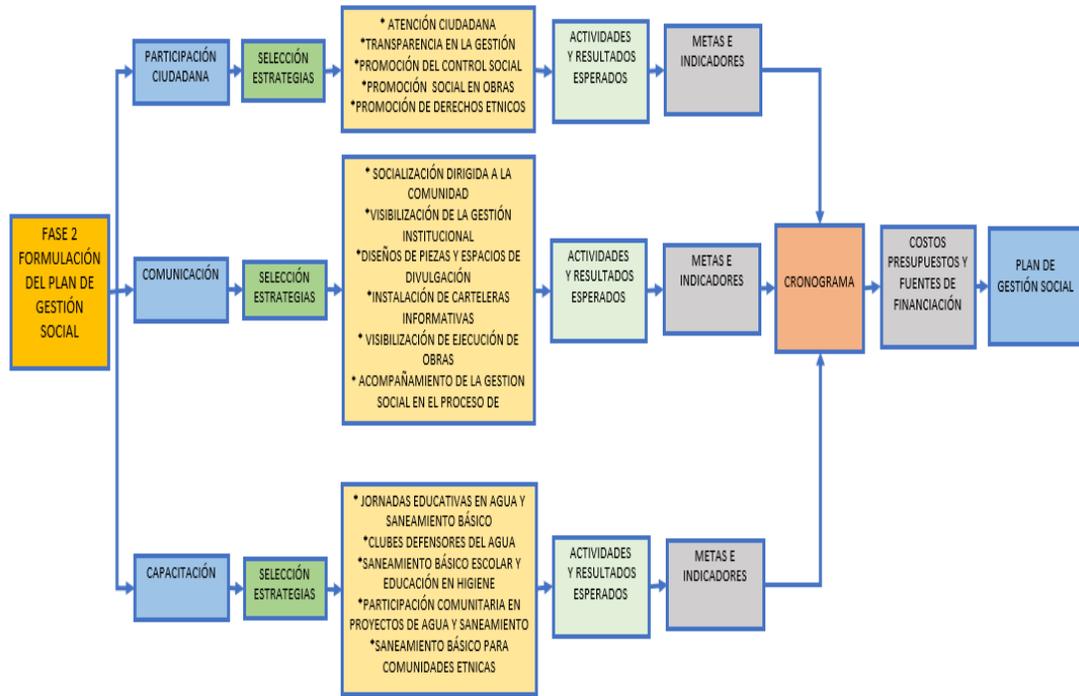
Ilustración 5. Líneas de Trabajo del Plan de gestión Social



“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

El flujograma de la fase 2, correspondiente a la formulación del Plan de Gestión Social, se muestra a continuación.

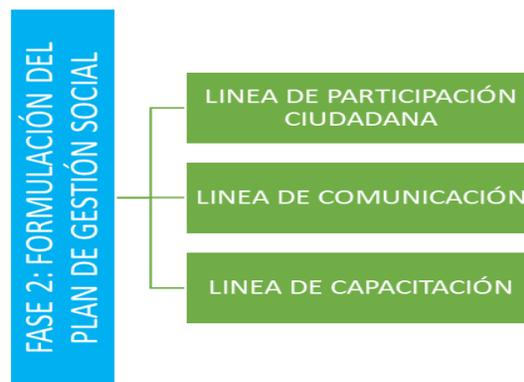
**Flujograma fase 2**



**2.7.1 Actividades y productos Fase 2**

En el desarrollo de la Fase 2 se presentan las orientaciones y líneas de trabajo a establecer, según el Decreto 1077 de 2015, en cuanto a participación ciudadana, comunicación y capacitación:

**Ilustración 6. Líneas de Trabajo Fase 2**



“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

Según el tipo de proyecto, el gestor definirá por cada línea de trabajo el responsable de cada actividad a realizar, teniendo en cuenta que algunas son de ejecución directa por parte del equipo de Gestión Social, otras son de seguimiento y acompañamiento hacia el contratista en el caso de obras, y otras corresponden a las empresas prestadoras y administraciones municipales.

Nota: Con base en la experiencia y en las necesidades propias del sector desde la Subdirección de Desarrollo Empresarial se han identificado una serie de estrategias con sus respectivas actividades a desarrollar por cada línea de trabajo. Sin embargo, es importante precisar que cada departamento de acuerdo con su contexto y necesidades está en libertad de incluir nuevas estrategias que enmarcadas en las diferentes líneas de trabajo definidas puedan contribuir al desarrollo exitoso del Plan de Gestión Social. Así mismo se deben tener en cuenta como mínimo los enfoques de género e inclusión social en la formulación e implementación de cada una de las líneas de trabajo.

El departamento podrá omitir la implementación de alguna de las estrategias sugeridas si esta no aplica en determinado momento para la realidad del territorio o para las necesidades de este para lo cual deberá exponer los motivos por los cuales no se implementará y presentar una iniciativa acorde.

### **2.7.2 Línea de participación ciudadana**

La línea de participación ciudadana *“se orienta a dar a conocer los diferentes mecanismos y espacios de participación con los que cuenta la comunidad frente a la prestación de los servicios, para lograr un mayor empoderamiento, sentido de pertenencia y sostenibilidad de las obras y la prestación de los servicios de acueducto y saneamiento básico”*<sup>12</sup>.

#### **Estrategias de la Línea Participación Ciudadana**

- Atención Ciudadana
- Recepción y atención de las PQR
- Transparencia en la Gestión
- Recorridos de Obra
- Promoción del Control Social
- Acompañamiento Social en Obra
- Promoción de Derechos Étnicos

A continuación, se detalla la descripción de las diferentes actividades de las estrategias definidas las cuales además de ser desarrolladas en el documento plan de gestión social deberán quedar plasmadas en un cronograma. **Ver Formato 5 - Cronogramas de trabajo.**

**Atención Ciudadana.** ubicación y puesta en marcha de los puntos de atención a la comunidad en cada una de las oficinas de los prestadores y contratistas de obra; los puntos deben ser ubicados en lugares de fácil acceso y debidamente identificados, el horario de atención a la comunidad debe ser de mínimo ocho (8) horas semanales. En cada punto deberá ser instalado el buzón de sugerencias.

<sup>12</sup> Artículo 2.3.2.1.5.6. del Decreto 1077 de 2015, subrogado por el artículo 1º del Decreto 1425 de 2019

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

NOTA: Los puntos de atención deberán ser ubicados en la oficina del Gestor, prestador y contratista. Para los municipios en los cuales no se estén ejecutando proyectos, de igual forma se requiere que los prestadores instalen el buzón de sugerencias para temas de APSB.

Actividades por realizar:

1. Promover al interior de los prestadores y contratistas de obra la ubicación de un espacio físico en el territorio para ubicar un punto de atención a la comunidad.
2. Orientar al prestador y al contratista de obra para que establezca días y horarios para la atención a la comunidad y de ser posible instauren una línea telefónica, donde la comunidad pueda contactarse.
3. En el punto de atención, debe estar instalado el buzón de sugerencias de fácil acceso a la comunidad.

**Recepción y atención de las PQR:** El Gestor, los prestadores y los contratistas de obra, brindarán atención oportuna a las PQR que los ciudadanos presenten, tendrán un plazo máximo de 15 días para su respuesta. Así mismo, se deberán definir los formatos de registro (para la comunidad) y la matriz de seguimiento que permitan llevar una estadística de los casos recepcionados, su clasificación y análisis.

Actividades por realizar:

1. Establecer un formato para la recepción de las PQR y llevar un registro detallado de los ciudadanos que se acercan a los puntos de atención para presentar sus PQR, el formato debe contener mínimo la siguiente información: nombre, edad, dirección, número telefónico, tema a tratar PQR, información brindada y finalmente acuerdos a los que se llega (si hubiera lugar a ellos).
2. Se deberán utilizar todos los canales de atención e información de los cuales dispongan los prestadores, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes (virtuales, digitales ect)
3. En caso de ser necesario brindar información escrita al ciudadano, se contará con un plazo máximo de quince (15) días para entregar dicha respuesta o solicitud.

**Transparencia en la Gestión.** Esta estrategia busca evidenciar la utilización adecuada de los recursos públicos destinados para la ejecución de las obras.

Actividades por realizar:

1. Se llevarán a cabo reuniones de avance con el fin de informar a la comunidad sobre las actividades realizadas en aquellas obras cuyo avance de ejecución sea igual o superior al 50%.
2. Una vez finalizada la obra se efectuará una reunión para la rendición de cuentas dirigida a la comunidad beneficiada (esta actividad deberá ser desarrollada en cada una de las obras ejecutadas en el departamento) y estará a cargo del contratista, el PDA brindará acompañamiento.
3. En caso de presentarse novedades en el proyecto (suspensión, ampliación o prórroga) o por solicitud de la comunidad se desarrollarán reuniones extraordinarias con el fin de atender de manera oportuna las inquietudes o solicitudes de la comunidad.

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

4. En las reuniones (avance, rendición de cuentas o extraordinarias) se deberá indicar el objetivo, el lugar, la fecha y la agenda del día, así como la metodología con la cual se orientará el trabajo.
5. El contratista deberá extender la invitación a la comunidad en general mínimo tres días antes de la fecha programada a través de diferentes estrategias de divulgación.
6. Garantizar que en las reuniones programadas se invite a líderes comunitarios, juntas de acción comunal y a la comunidad en general.
7. Asegurar el cumplimiento de los requerimientos logísticos para el desarrollo de las actividades.
8. Levantar un acta, tomar registro de asistencia y fotográfico de cada reunión desarrollada
9. Evaluar a través de una encuesta o ficha de evaluación cada una de las reuniones realizadas. (De esta forma se podrá llevar un reporte consolidado del nivel de satisfacción de la comunidad lo cual permitirá hacer seguimiento al cumplimiento de los indicadores de tipo cualitativo)

**Recorridos de obra:** Realizar al menos un recorrido de obra en cada uno de los proyectos en ejecución, en compañía del equipo social y del equipo técnico del contratista, interventoría, prestador, municipio y veedores.

Actividades por realizar:

1. Realizar el proceso de convocatoria a los actores anteriormente mencionados.
2. Establecer la ruta del recorrido.
3. Tomar nota de las situaciones particulares que puedan afectar el desarrollo de las obras de acuerdo con lo informado por la comunidad.
4. Levantar registros de asistencia y fotográficos.
5. Levantar un acta del recorrido.

**Promoción del control social:** La ley 142 de 1994 - régimen de los servicios públicos domiciliarios, previó el control social a partir de dos instituciones jurídicas: los comités de desarrollo y control social (CDCS) y los vocales de control, los cuales fueron reglamentadas por el Decreto 1429 de 1995. De otra parte, es importante resaltar que la Ley 850 de 2003, promueve la conformación de las veedurías ciudadanas.

A través del equipo de Gestión Social del PDA se debe apoyar y concertar con las administraciones municipales y personerías, la constitución y/o fortalecimiento de las instancias anteriormente mencionadas, teniendo en cuenta que estas mismas no sustituyen las funciones y responsabilidades que corresponden a los organismos de vigilancia y control como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Actividades por realizar:

1. Actualizar la información sobre los comités de control social y comités veedores existentes y en funcionamiento por municipios y por obras según corresponda, identificando la participación por género (Hombres y mujeres que integran estos comités).
2. Apoyar a los municipios en la constitución o fortalecimiento de los comités de control social teniendo en cuenta los enfoques de inclusión social y género.

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

3. Apoyar a los municipios en la constitución o fortalecimiento de los comités veedores de obra teniendo en cuenta los enfoques de inclusión social y género.
4. Acompañar las reuniones convocadas por comités de Control social y/o veedurías.
5. Tanto para la conformación de los comités veedores como de los Comités de Control Social se deberá desarrollar un proceso de capacitación previa de manera articulada con las personerías municipales. En el caso de los municipios en los que se estén ejecutando proyectos de infraestructura se deberá contar con el apoyo de los contratistas de obras con el fin de que presenten las generalidades técnicas del proyecto.

**Acompañamiento social en obras:** Esta estrategia permite realizar actividades de apoyo, acompañamiento y seguimiento social a los contratistas de obra y a las interventorías.

Actividades por realizar:

1. El gestor a través del equipo de gestión social del PDA deberá diseñar el documento denominado “Plan de Acompañamiento Social en Obra” el cual deberá ser incorporado a los términos de referencia para la contratación de obras, una vez inicien las obras deberá ser implementado por todos los contratistas.
2. Reuniones con los equipos de gestión social de los contratistas cada dos meses para evidenciar la implementación del plan de gestión social y el cumplimiento de metas acorde a lo propuesto.
3. Verificar que las contrataciones del profesional social en obra, cumpla con los perfiles estimados en los términos de referencia.
4. Cumplir con el rol orientador a los equipos de trabajo de los contratistas para fortalecer los procesos.
5. El equipo de gestión social del PDA solicitará informes de avance en la implementación del Plan de Acompañamiento social en obra a cada uno de los contratistas y llevará un consolidado de la información actualizada.

**Promoción de derechos étnicos:** Los pueblos indígenas y afrodescendientes deben gozar plenamente de los derechos humanos y libertades fundamentales que han sido consagrados en la Constitución Política de Colombia, y se constituyen en un pilar fundamental que el Gestor deberá preservar y promover a través del Plan de Gestión Social. En razón a lo anterior es necesario que las metodologías de intervención comunitaria se basen en el reconocimiento de la diversidad étnica y cultural y los enfoques de género, inclusión social y acción sin daño entre otros.

Actividades por realizar:

1. Levantar información sobre obras en ejecución o a ejecutar en territorios de comunidades étnicas.
2. Apoyar al contratista y a las autoridades locales en la realización de reuniones de socialización y concertación de los proyectos, teniendo en cuenta los aspectos socioculturales propios de las comunidades étnicas, así como los enfoques de género e inclusión social.
3. Levantamiento de acta, registro de asistencia y fotográfico de cada reunión desarrollada
4. Evaluación a través de una encuesta o ficha de evaluación cada una de las reuniones realizadas. De esta forma se podrá llevar un reporte consolidado del nivel

““Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

de satisfacción de la comunidad lo cual permitirá hacer seguimiento al cumplimiento de los indicadores de tipo cualitativo.

### **2.7.3 Línea de comunicación**

En el artículo 2.3.2.1.5.6. del Decreto 1077 de 2015 señala que la línea de comunicación tiene como objetivo: “*divulgar, informar y socializar a la comunidad los proyectos de agua potable y saneamiento básico a ejecutar en el municipio o distrito, con el fin de facilitar la transparencia y el control social*”<sup>13</sup>.

#### Estrategias de la Línea Comunicación

- Socialización dirigida a la comunidad.
- Visibilidad de la gestión institucional.
- Diseño de piezas y espacios de divulgación.
- Registro Documental.
- Visibilidad de la ejecución de obras
- Acompañamiento de la gestión social en el proceso de aseguramiento.

A continuación, se detalla la descripción de las diferentes actividades de las estrategias definidas, las cuales además de ser desarrolladas en el documento plan de gestión social, deberán quedar plasmadas en un cronograma. **Ver Formato 5- Cronogramas de trabajo.**

**Socialización dirigida a la comunidad:** “*A través de diferentes espacios y con carácter continuo y permanente en cada uno de los proyectos. Las socializaciones estarán dirigidas a la autoridad municipal y el prestador y a los líderes y lideresas comunitarios y beneficiarios de los proyectos*”. Esta estrategia pretende dar a conocer información relevante sobre los proyectos y/o el estado de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en la comunidad, así como de los esquemas diferenciales implementados en el territorio.

Actividades por realizar:

1. Convocar una reunión para la socialización con la autoridad municipal y el prestador, con el objeto de presentar las generalidades del proyecto a ejecutar y fijar compromisos.
2. Convocar a una reunión de socialización con los líderes comunitarios y beneficiarios de los proyectos, para explicar la importancia de contar con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, presentar las generalidades del proyecto y los actores. Para ello deberán realizar socializaciones de carácter masivo, sectorizado y casa a casa de ser necesario

Nota: En situaciones de emergencia sanitaria se recomienda tener en cuenta los protocolos de bioseguridad previamente establecidos por las autoridades, así como las medidas de distanciamiento, lo cual puede implicar la realización de eventos a través de medios virtuales.

---

<sup>13</sup> Ley 142 de 1994

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

3. Asegurar que las actividades de logística tales como: sonido, sillas, mesas, presentaciones y herramientas a utilizar se encuentren disponibles y organizadas en el lugar antes de iniciar la reunión.
4. Levantar un acta de la reunión donde incorpore los asistentes y registre fotográficamente la asistencia a la misma.
5. Divulgar los resultados de la reunión con la comunidad y con los grupos de interés.

**Visibilización de la Gestión Institucional:** Se refiere a la entrega de información a través de plataformas virtuales (página WEB) de carácter institucional y otras vías, como lo son: correos electrónicos, redes sociales y otras alternativas virtuales, lo cual garantiza la entrega de comunicación a la comunidad, reduciendo así las barreras en la información.

Actividades por realizar:

1. Crear una página web en caso de que el PDA no cuente con ella.
2. Actualización constante de la página web con información de los proyectos. (mínimo tres actualizaciones por año).
3. Publicar información estratégica acerca de la gestión del PDA en redes sociales como Facebook, YouTube, Twitter entre otras.
4. Articular con diferentes entidades como Gobernación, Alcaldías, Empresas Servicios Públicos, etc., con el fin de utilizar sus páginas web para brindar información de los proyectos.

Nota: Cabe resaltar que, en aquellos sitios, donde el acceso a internet es limitado, se sugiere utilizar como canales de divulgación de información la radio y televisión local, el perifoneo y las reuniones por sectores para así llegar a quienes no tienen acceso a medios virtuales de información.

**Diseño de piezas y espacios de divulgación.** Es el diseño de las piezas informativas que serán entregadas a la comunidad y a las instituciones con el objetivo de brindar información clara y oportuna de las actividades programadas, por el PDA.

Es importante precisar que no todas las piezas son de divulgación, habrá algunas orientadas a apoyar los procesos de capacitación, luego su distribución será exclusiva para dichos procesos.

Tipos de piezas informativas:

- Escritas: se encuentran los folletos, afiches, volantes, cartillas, boletines informativos y toda pieza que sea entregada vía escrita a las comunidades e instituciones de interés.
- Orales: hace alusión a la forma de la entrega de la pieza se utilizan campañas radiales o en TV, así como perifoneo cuando sea necesario.

Actividades por realizar:

1. El gestor deberá diseñar las piezas informativas requeridas para los procesos de socialización y capacitación que requieran.

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

2. Las piezas deberán ser aprobadas por el área de comunicaciones de la institución o el profesional delegado para ello, antes de ser distribuidas en la comunidad.
3. Se fomentarán espacios de divulgación por medio de radio, tv, redes sociales.
4. Luego de la aprobación, las piezas serán entregadas mediante un plan de distribución, previamente diseñado de la siguiente manera:
  - o Identificar el área o zona (urbana y/o rural) en la que serán distribuidas las piezas.
  - o Definir los grupos de actores a los cuales le serán entregados las piezas informativas
  - o Diligenciar un formato de entrega que incluya: nombre del usuario que recibió la pieza, dirección, teléfono, correo electrónico, número de piezas entregadas y firma de recibido de la misma.
  - o Llevar un registro fotográfico, como evidencia de la actividad.

**Registro documental:** Esta estrategia tiene como objetivo mantener información sistematizada y actualizada de las diferentes actividades ejecutadas en el marco del Plan de Gestión Social en cada uno de los municipios vinculados al PDA.

Actividades por realizar:

1. Creación y organización de una carpeta por municipio vinculado al PDA.
2. Organización y clasificación de Registros fotográficos por cada línea de trabajo.
3. Clasificación de registros fílmicos y digitales que evidencien el desarrollo del PGS y el impacto / beneficios de los proyectos en las comunidades intervenidas.
4. Inventario y organización de informes de gestión y sus respectivas evidencias.

**Visibilización de la ejecución de Obras:** Esta estrategia se orienta a brindar información básica general sobre los proyectos de infraestructura a ejecutar.

Actividades por realizar:

1. El Gestor deberá definir las pautas para el diseño de las vallas informativas y lo incluirá en los términos de referencia.
2. La valla debe ser instalada por el contratista de obra en un punto estratégico de la comunidad. El equipo de Gestión Social del Gestor verificará que se cumpla con esta actividad, que los materiales sean de buena calidad y que cumplan con los parámetros establecidos en los términos de referencia.
3. Finalmente, el equipo de Gestión Social del Gestor verificará, el retiro de la valla y confirmará que se haya hecho entrega al propietario del sitio de ubicación de la misma, por medio de un acta.

**Acompañamiento de la gestión social en el proceso de aseguramiento:** Esta estrategia consiste en dar a conocer a la comunidad las actividades que se desarrollan en el proceso de aseguramiento esta se ejecuta de manera articulada con el equipo de gestión social, el prestador y el equipo de aseguramiento.

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

Actividades por realizar:

1. Realización de mesas de trabajo bimestrales con el equipo de aseguramiento del PDA con el fin de identificar el estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y de los esquemas diferenciales existentes, y las necesidades de apoyo a los operadores frente a la capacitación de los usuarios de estos servicios.
2. Identificación de estrategias de acción articuladas entre el equipo social y de aseguramiento para atender las solicitudes de los prestadores.
3. Divulgar a través de la página web las actividades que se desarrollan para la adecuada prestación de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo, y del funcionamiento de los esquemas diferenciales que se hayan implementado. (tales como: información sobre cortes del suministro de agua, reparaciones a las redes de distribución, mantenimiento de obras, rutas, horarios y puntos de recolección de residuos sólidos, entre otros)

Nota: El departamento podrá incluir, además de estas, otras actividades que desde su interés y necesidades considere pertinentes para lograr desarrollar procesos de comunicación que garanticen claridad, oportunidad, precisión y transparencia en la información brindada a los ciudadanos. Así mismo en caso de desarrollar proyectos de agua y saneamiento básico para comunidades rurales deberá tener en cuenta dichos contextos para crear, adaptar y/o ajustar las piezas y materiales de divulgación acordes para dichas comunidades.

#### **2.7.4 Línea de capacitación**

La línea de capacitación tiene como objetivo, fortalecer las capacidades y competencias locales, institucionales y comunitarias tanto para la sostenibilidad de los servicios, como para la construcción de una cultura que propenda por el cuidado, uso racional y eficiente del recurso hídrico; y el fortalecimiento de una cultura de pago.

##### Estrategias de la línea de Capacitación.

- Jornadas Educativas en Agua y Saneamiento.
- Clubes Defensores del Agua.
- Saneamiento Básico Escolar y Educación en Higiene.
- Participación Comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento.
- Educación Sanitaria para comunidades étnicas.
- Agua y Saneamiento Básico Para Escuelas Rurales

Nota: Estas estrategias integran el Programa la Cultura del Agua del Viceministerio de Agua y Saneamiento básico, el cual es un programa técnico pedagógico orientado a la construcción de una nueva cultura del cuidado, protección y uso racional y sostenible del recurso hídrico, basado en el desarrollo de procesos educativos de carácter permanente, orientados a la formación de multiplicadores locales.

A continuación, se detalla la descripción de las diferentes actividades de las estrategias definidas, las cuales, además de ser desarrolladas en el documento plan de gestión social, deberán quedar plasmadas en un cronograma. **Ver Formato 5- Cronogramas de trabajo.**

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

**Jornadas Educativas en agua y saneamiento:** hacen referencia a procesos educativos formales no formales e informales (definidos por la Ley 115, Ley General de Educación) con los cuales se busca reflexionar, analizar y comprender temas de interés para la comunidad, relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y el uso adecuado y ahorro del agua, tomando como eje de reflexión los contextos sociales en los cuales se desarrollan las comunidades. Las jornadas educativas se desarrollan, entre otras actividades, a través de: talleres, encuentros, reuniones, salidas de campo y eventos culturales, recreativos y deportivos que se realizan con representantes de una localidad.

Actividades por realizar:

1. A partir de la información obtenida en la caracterización se identificarán las principales necesidades de capacitación frente a los servicios públicos por parte de los usuarios.
2. Desarrollo de Talleres de capacitación dirigidos a líderes comunitarios, autoridades locales, organizaciones de base comunitaria y demás actores en torno a las temáticas identificadas previamente. (Uso racional y eficiente del agua, micro medición y consumos, manejo adecuado de los sistemas de alcantarillado domiciliario, manejo adecuado de los residuos sólidos dentro y fuera de la vivienda, prácticas de higiene al interior de la vivienda entre otros)
3. Desarrollo de talleres de capacitación a docentes de básica secundaria para el diseño e implementación del servicio social estudiantil obligatorio en cultura del agua a cargo de los estudiantes de grado 9°, 10° y 11°.
4. Visitas guiadas a los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como a los rellenos sanitarios dirigidas a diferentes grupos focales cumpliendo con las medidas de bioseguridad definidas por cada uno de los prestadores según corresponda.

**Clubes Defensores del Agua - CDA:** estrategia Educativa dirigida a los niños en edad preescolar y básica primaria. Se consideran una herramienta educativa por medio de la cual los niños se familiarizan con el tema, conocen el valor del recurso hídrico para la calidad de vida del ser humano y aprenden a asumir la responsabilidad del cuidado de los recursos naturales y su utilización.

Actividades por realizar.

1. Concertación Interinstitucional. Esta estrategia requiere estar articulada a un trabajo interinstitucional con la Secretaria de Educación Departamental a través del establecimiento de un acuerdo de voluntades.
2. Taller departamental de formación a docentes de preescolar y básica primaria, en la metodología para la creación de los Clubes Defensores del Agua.
3. Seguimiento y apoyo a los proyectos formulados por los CDA,
4. Dotación de Kits educativos a los CDA
5. Realización de Eventos de socialización, como el encuentro departamental de CDA

**Saneamiento Básico escolar y Educación en Higiene.** Consiste en el desarrollo de programa de Formación para docentes y de capacitación para agentes comunitarios, que tiene como propósito generar proyectos escolares y comunitarios que contribuyan a la

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

solución de problemas relacionados con saneamiento básico y prácticas de higiene saludables.

Se busca con la formación y la capacitación, acceder a un conocimiento más profundo sobre el tema de la salud, la higiene, el saneamiento básico y la conservación del medio ambiente de tal manera que empecemos a cambiar la actitud frente a las relaciones que establecemos con el entorno específico donde vivimos, comprendamos la importancia de mantener u fortalecer estilos de vida saludables y lo más importante, ser gestores de propuestas alternativas para afrontar estos problemas

Actividades por realizar:

1. A partir de la información obtenida en la caracterización, se identificarán las principales necesidades de capacitación en torno al saneamiento básico escolar y comunitario.
2. Realización de talleres de capacitación a comunidad educativa para el mejoramiento de las condiciones sanitarias escolares y comunitarias y la implementación de hábitos y estilos de vida saludable.
3. Capacitar a la comunidad educativa en el manejo y disposición adecuada de los residuos sólidos a nivel institucional y comunitario. Promoviendo una cultura de la separación en la fuente, el reúso, y el reciclaje.

**Participación Comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento.** Se orienta a fortalecer la participación de las comunidades rurales en todo el ciclo de los proyectos; desde la elaboración del diagnóstico comunitario hasta la formulación de proyectos.

Se fundamenta en el desarrollo de un diagnóstico participativo en agua y saneamiento, de tal manera que sea la misma comunidad la que este en capacidad de conocer y analizar sus problemáticas y proponer alternativas para su solución.

Actividades por realizar:

1. Identificación de comunidades rurales en las que se ejecutaran proyectos de agua y saneamiento y básico.
2. Seleccionar una comunidad rural beneficiaria de un proyecto de infraestructura en agua y saneamiento para la implementación de la metodología de Participación
3. Implementación de un diagnóstico participativo en agua y saneamiento básico en la comunidad rural beneficiaria.
4. Desarrollo del proceso educativo y de acompañamiento a lo largo del proyecto.

**Educación sanitaria para comunidades étnicas:** El gobierno de Colombia ha abordado las comunidades étnicas (Población, afrocolombiana, raizal, palenquera, indígena y gitana [ROM]), para atender las necesidades de agua y saneamiento básico, en armonía con el CONPES 3810 de 2014<sup>14</sup>, el artículo 18 de la ley 1753<sup>15</sup> y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> CONPES 3810. Política de suministro de agua potable y saneamiento básico, en la zona rural.

<sup>15</sup> Art. 18 de la ley 1753 de 2015. facultó al Gobierno Nacional para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales, en las cuales por condiciones particulares no pueden alcanzarse los estándares de eficiencia, cobertura y calidad establecidos en la ley.

<sup>16</sup> La CRA, desarrollará la regulación necesaria para esquemas diferenciales de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo previstos en el art. 18 de la ley 1753

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

El desarrollo de proyectos de agua y saneamiento básico en estas comunidades requiere el desarrollo de procesos de educación sanitaria orientados a la comprensión sobre el funcionamiento de las obras sanitarias instaladas y a su incidencia en la calidad de vida y en la salud de las personas, y al mejoramiento de las prácticas sanitarias dentro y fuera de la vivienda.

Actividades por realizar:

1. Talleres de capacitación en: a) vivienda y entorno saludable, b) técnicas de saneamiento e higiene, c) participación desde una perspectiva de género e intergeneracional. d) lavado de manos con agua y jabón; e) disposición segura de excretas; f) higiene en el hogar y en la escuela; g) prácticas de tratamiento y almacenamiento de agua en comunidad; h) manejo de alimentos, i) manejo y disposición de residuos sólidos, j) empoderamiento de jóvenes como promotores de agua. k) participación comunitaria en proyectos de agua y saneamiento básico.

**Agua Apta para Consumo Humano y Saneamiento Básico para Escuelas Rurales:**

Esta estrategia tiene como objetivo dotar a las instituciones educativas de zonas rurales que carecen de condiciones de agua apta para consumo humano, de sistemas no convencionales para el tratamiento de agua y de infraestructura para el mejoramiento de las condiciones sanitarias escolares cuya población beneficiaria son niños, adolescentes y comunidad educativa y desarrollar un proceso educativo orientado a garantizar la sostenibilidad de los sistemas instalados y la implementación de prácticas ambientales y sanitarias en la comunidad educativa.

Actividades por realizar:

1. Diagnóstico de las instituciones educativas rurales que permita contar con una línea base que dé cuenta de los índices de mortalidad asociados al agua y al saneamiento básico en las instituciones educativas, así como los niveles de ausentismo y su incidencia en el proceso educativo.
2. Como condiciones de entrada al proyecto se requiere que las instituciones educativas cuenten con: el predio legalizado, infraestructura sanitaria y de acceso al suministro de agua, una población estudiantil amplia, que las viviendas de donde provienen los estudiantes estén ubicadas cerca al centro docente, que tengan una conexión al acueducto rural o que cuenten con un sistema de abastecimiento en el que el agua suministrada no sea potable. Información que debe hacer parte del diagnóstico.
3. Establecimiento de acuerdos de voluntades o convenios con la Secretaría de Educación Departamental, la Secretaria de Salud y el prestador de servicios, para desarrollar de manera concertada y articulada la estrategia de tal manera que, cada actor desde sus funciones y competencias, aporte a su desarrollo de manera adecuada.
4. Identificación y selección del tipo de tecnología o infraestructura a proveer. Deberá describirse detalladamente el tipo de alternativa para el tratamiento de agua, es decir, si se trata de filtros, plantas portátiles de potabilización, plantas de tratamiento,) si se han incluido obras sanitarias (instalación de baterías sanitarias, pozos sépticos, conexión a sistemas de alcantarillado), describir cuáles son y sustentar su utilidad y aplicabilidad al contexto rural. En todo caso es importante precisar que se tratará de tecnologías apropiadas y de bajo costo, que es necesario

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

tener en cuenta las orientaciones emanadas del RAS rural y que para su implementación se requerirá del apoyo del área técnica del Gestor, la cual apoyará al equipo de gestión social haciendo la supervisión requerida.

5. Diseño de un proceso educativo durante todo el proyecto, de tal manera que una vez instaladas las alternativas de tratamiento de agua y/o de instalaciones sanitarias, se dé un uso adecuado a las mismas y se garantice su utilidad y buen funcionamiento a través del tiempo. Este proceso educativo implica a su vez el diseño de material educativo para desarrollar el proceso de manera adecuada.

Nota: Con base en las experiencias desarrolladas en algunos departamentos, la Subdirección de Desarrollo Empresarial del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, ha diseñado un documento en el que se detallan los aspectos generales, así como los criterios de selección de las instituciones a beneficiar con la estrategia. Documento que puede ser consultado a través de los líderes que acompañan la implementación del PGS en cada departamento.

Para desarrollar cualquier estrategia de la línea de capacitación, se deben realizar las siguientes actividades:

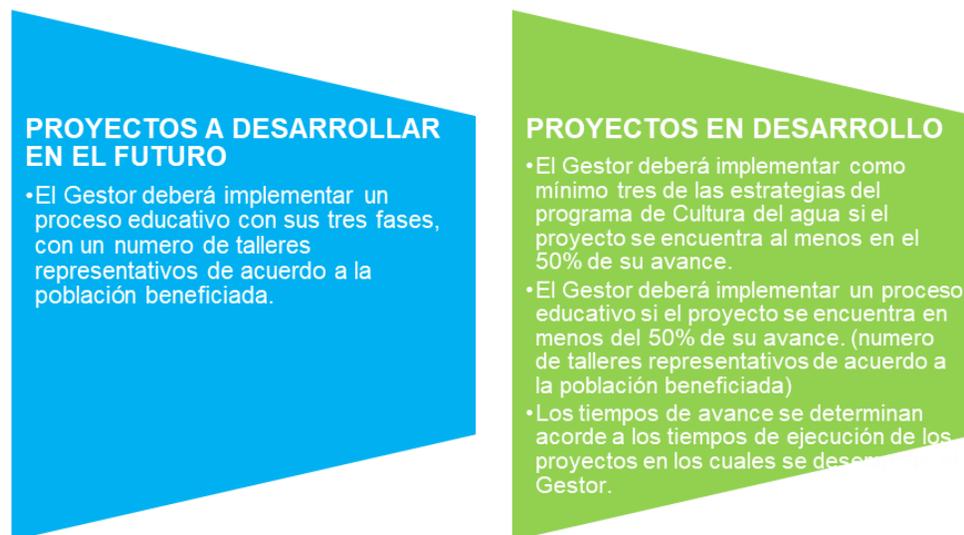
1. Revisar el cronograma de actividades, para determinar la fecha y hora de los encuentros.
2. Determinar la modalidad, presencial o virtual.
3. El Gestor deberá diseñar las piezas de sensibilización, con el fin de desarrollarlas, incorporando términos de imagen e identidad corporativa.
4. Las piezas deberán ser aprobadas por el área de comunicaciones de la institución o el profesional delegado para ello, antes de ser distribuidas a los participantes.
5. Revisar cómo se fomentarán estos espacios de divulgación, ya sea por medio de pautas publicitarias, redes sociales, página web, puerta a puerta, por medio de oficio, entre otras.
6. Tener claro el objetivo de cada encuentro.
7. Definir la metodología de participación, temas, tiempos, recursos logísticos.
8. Revisar el material didáctico que tiene el MVCT, en el cual puede apoyarse y escoja alguna técnica lúdica, para cada escenario.
9. Llevar un registro fotográfico como evidencia de la actividad.
10. Realizar una retroalimentación con los participantes, para definir el nivel de aprendizaje y apropiación del tema.
11. Realizar una evaluación de desempeño, una vez finalizada la actividad, para verificar el alcance de los indicadores y consolidar acciones de mejora (si aplica).
12. Levantar una memoria del taller, donde contenga la metodología de trabajo, ayudas didácticas, resultado de los ejercicios teórico prácticos realizados y la sistematización de la evaluación aplicada.

El equipo de Gestión Social tendrá en cuenta que el proceso de capacitación debe implementarse en los municipios y distritos vinculados al PDA, de forma transversal, se esté, o no ejecutando proyectos. Cabe aclarar que las metodologías para el desarrollo de este programa de Cultura del Agua ya están establecidas por la Subdirección de Desarrollo Empresarial del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico y pueden ser consultadas en la página del MVCT<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> [http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/Viceministerios/Viceministerio\\_Agua/Cultura-del-agua.aspx](http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/Viceministerios/Viceministerio_Agua/Cultura-del-agua.aspx)

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

### ilustración 7. Proceso de capacitación



#### 2.7.5 Indicadores

Los indicadores son “puntos de referencia que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo”<sup>18</sup>.

Los indicadores por lo general se construyen con información cuantitativa, no obstante, y de modo creciente, se usan indicadores cualitativos, los cuales sirven para medir los objetivos del plan de gestión social.

##### 2.7.5.1. Indicadores cualitativos o KPI

Un indicador cualitativo (KPI<sup>19</sup>, por sus siglas en inglés) “es una forma de medir si una organización, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos”<sup>20</sup>.

Como el Plan de Gestión Social es una representación de múltiples variables y/o relación entre variables, los indicadores cualitativos se formularán de acuerdo con el criterio que el equipo de gestión social considere pertinente, siempre y cuando apunten a la consecución de los objetivos de las líneas de trabajo del Plan de Gestión Social.

#### Pasos para la formulación del indicador cualitativo

Para la formulación del indicador el equipo de gestión social tendrá en cuenta:

<sup>18</sup> CONEVAL (2013) Manual para el diseño de indicadores. México.

<sup>19</sup> KPI. Sigla en inglés Key Performance Indicators (Kpi) Indicadores claves de rendimiento

<sup>20</sup> UNAIDS (2009). An introduction to indicators. Geneva

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

1. Se deben identificar factores relevantes el qué (logro que se espera alcanzar) y el quién (sujeto de intervención).
2. Se define la descripción.
3. No se deben incluir elementos cuantitativos del objetivo, debido a que estos sirven para identificar la meta.
4. No se debe incluir el medio para alcanzar el objetivo.

Así mismo, el equipo de gestión social tendrá en cuenta que no todas las métricas son iguales de importantes, ni tienen la misma prioridad. Por lo tanto, no todas las mediciones que realice en el Plan de Gestión Social cumplen el requisito de ser estratégicas, por lo cual no constituyen indicadores cualitativos o KPI.

Las metas e indicadores se encuentran definidas por cada línea de trabajo (Participación Ciudadana, Comunicación y Capacitación) con sus respectivas estrategias. **Ver Formato 6-Indicadores y Metas fase 2.**

Sin embargo, los indicadores pueden variar de acuerdo con cada departamento, municipio y/o distrito, estas son guías de consulta para plantearlos según sea el caso concreto y determinado por el equipo de gestión social.

#### **2.7.5.2. Indicadores cuantitativos o de resultado**

Los indicadores cuantitativos o de resultado *“Son los que se refieren directamente a mediciones numéricas de algunas características o variables”*<sup>21</sup>.

Presentar los indicadores como una relación entre dos o más variables permite tener el contexto sobre el cual se desarrolló cada línea de trabajo del Plan de Gestión Social.

Una vez definidos los factores relevantes de la medición, es necesario definir un nombre y un método de cálculo para el indicador, considerando:

1. **El nombre del indicador** debe ser claro y relacionarse con el objetivo de la medición y las líneas de trabajo.
2. **El método de cálculo** debe ser una expresión matemática, como por ejemplo el porcentaje, el cual es el más común en el ámbito social, para monitorear el desempeño.

Un porcentaje *“es la forma de expresar un número como partes de cada cien. Los porcentajes son el cociente entre dos variables con una misma unidad de medida en el mismo periodo; representan, en la mayoría de los casos, un conjunto de menor dimensión de otro conjunto”*<sup>22</sup>.

#### **Estructura del Indicador cuantitativo**

Al igual que el objetivo, el indicador tiene una estructura bajo los siguientes criterios<sup>23</sup>:

1. **Objetivo:** Es el propósito que se persigue.

<sup>21</sup> Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2001) El uso de los indicadores en la formulación de proyectos sociales. ILPES-CEPAL

<sup>22</sup> Cohen, E y R Franco (2001). Evaluación de proyectos sociales. México

<sup>23</sup> www.dane.gov.co Línea base de indicadores

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

2. **Método de Medición:** Explicación técnica sobre el proceso para la obtención de datos utilizados y la medición del resultado del indicador.
3. **Unidad de medida:** Unidad con la que se mide el indicador.
4. **Método de cálculo:** Expresión matemática mediante la cual se calcula el indicador.

### 2.7.6 Cronograma fase 2

El cronograma de las actividades a desarrollar en la fase 2, formulación del Plan de Gestión Social, se realiza según lo indicado en el **Formato 5-Cronogramas de trabajo de la presente metodología**, el cual, describe las estrategias, actividades, metas, fechas, indicadores, municipios, evidencias y presupuesto.

Los cronogramas se diligencian por cada línea de trabajo (Capacitación, Comunicación y Participación)

La modificación de las actividades y/o tiempo de ejecución, una vez ya se haya emitido visto bueno al PGS, deberán realizarse mediante un acta, en la cual se indique los motivos que la originaron, la cual debe tener el aval del Gestor.

### 2.7.7 Costos, presupuestos y fuentes de financiación fase 2

El Gestor deberá identificar los costos de cada una de las estrategias y actividades propuestas de acuerdo con lo solicitado en el **Formato 5 Cronogramas de Trabajo**. Así mismo deberá identificar la fuente de financiación del PGS, la cual deberá provenir del Sistema General de Participaciones departamental y/o municipal y del Sistema General de Participaciones de áreas no municipalizadas, de recursos propios o de regalías en los departamentos en los que aplique.

Dentro de los costos del Plan de Gestión Social no podrán incluirse aquellas actividades que se desarrollan desde el componente social con cargo a costos del Gestor.

Respecto a la ejecución de las actividades y sus respectivos costos establecidos en los cronogramas de trabajo, el Gestor es autónomo en realizar el proceso de contratación que a bien tenga, ya que es quien ejecutará las respectivas actividades contenidas en las líneas de trabajo, cuyo presupuesto debe ser elaborado por un equipo de trabajo idóneo y presentado y sustentado ante la Subdirección de Desarrollo Empresarial para la emisión del visto bueno al documento Plan de Gestión Social.

## 2.8 FASE 3: IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

Esta fase de materialización del Plan de Gestión Social consiste en la ejecución, seguimiento y evaluación del desarrollo de las actividades, permite identificar cuáles son los factores positivos y negativos que se presentan durante el proceso de implementación y brinda información importante que, utilizada a futuro, puede ser una herramienta de mejora institucional.

En esta fase, el Gestor debe realizar actividades de monitoreo, seguimiento y evaluación de los procesos.

El tipo de evaluación que se recomienda seguir es ex – post la cual es definida por la guía de evaluación de programas y proyectos sociales como: “Evaluación ex – post (durante o

““Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

*después de la implementación del proyecto) permite orientar la operación, adecuando el diseño realizado o adaptándola a las condiciones cambiantes del contexto. Así mismo, posibilita aprender de la experiencia”<sup>24</sup>.*

La evaluación ex-post se recomienda puesto que facilita la evaluación constante de los procesos y brinda la flexibilidad para generar cambios en la implementación del PGS (en caso de ser necesario), para cumplir con los objetivos y metas propuestas, sin embargo, se reconoce que las evaluaciones dependen fundamentalmente de las actividades formuladas en la fase II y el Gestor Social, podrá proponer nuevos tipos y estrategias de evaluación.

A continuación, se especifican los requerimientos mínimos en esta fase y que deben ser de cumplimiento por los Gestores.

### **Estrategias de la Implementación y Seguimiento**

- Informe bimestral (1 informe cada dos meses)
- Reuniones de articulación interinstitucional
- Informe social anual

Actividades por realizar:

1. El informe bimestral deberá ser realizado con base en el **formato 7** denominado Matriz de Seguimiento definido por la Subdirección de Desarrollo Empresarial y deberá estar acompañados de las evidencias por cada línea de trabajo.
2. Asistencia Técnica a los equipos sociales de los planes de gestión Social cuando se requiera.
3. Informe Final de Ejecución del PGS, deberá ser elaborado con base a los lineamientos definidos por la Subdirección de Desarrollo Empresarial en el Modelo de Informe Final en versión Word el cual deberá ser ajustado con los logos institucionales de cada gestor y responder a lo requerido en el mismo.

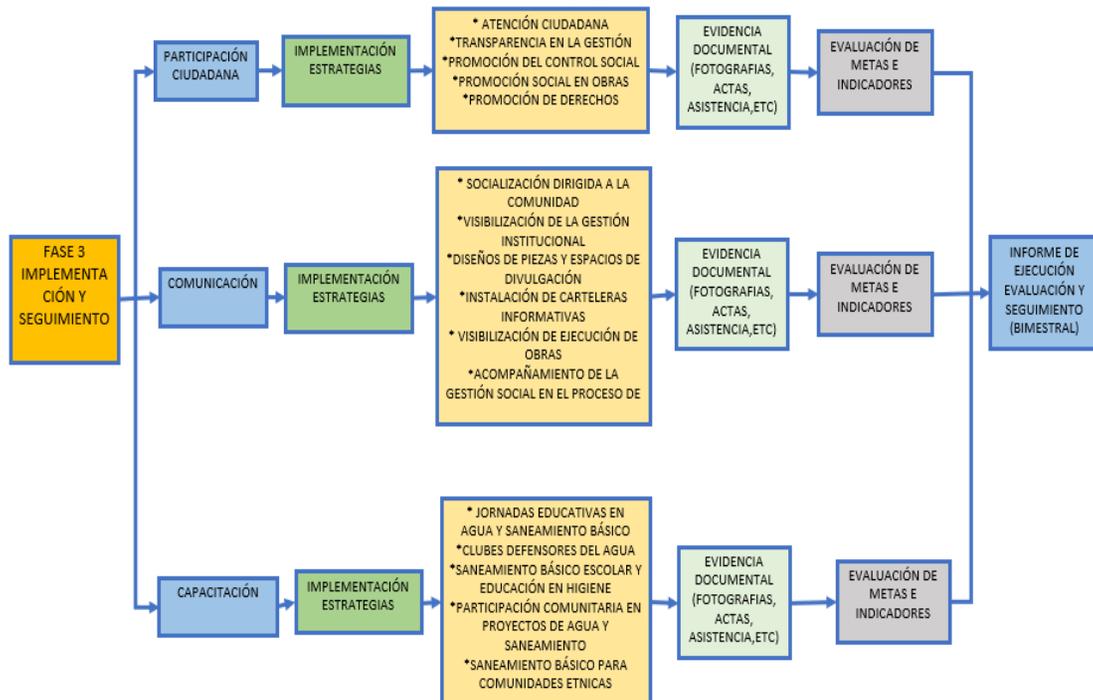
A continuación, se especifican los requerimientos mínimos en esta fase y que deben ser de cumplimiento por los Gestores.

---

<sup>24</sup> Banco de Desarrollo de América Latina. Proceso expost.2020

“Por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA”

**Ilustración 8. Flujograma fase 3**



El seguimiento a la implementación de las actividades de cada estrategia acordada por el municipio se diligencia en el **Formato N. 7- Matriz de Seguimiento**, de la presente metodología.

El Excel del **Formato 7- Matriz de seguimiento** se diligencia, según los productos y las actividades a ejecutar de las estrategias seleccionadas previstas en Plan de Gestión Social, indicando la fecha de inicio de implementación y terminación de cada actividad, y las diferentes evidencias.

En el **Formato 8- Seguimiento Indicadores** se incluyen las hojas de Excel: “Línea de Participación”, “Línea de comunicación” y “Línea de Capacitación”. Las hojas de Excel se diligencian según los productos y actividades a ejecutar en la estrategia seleccionada, indicando resultado del indicador, propósito, cumplimiento del indicador y de metas, en periodos bimensuales de tiempo.

El Gestor deberá informar sobre el estado de avance de la implementación del Plan de Gestión Social al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio a través de la Subdirección de Desarrollo Empresarial, con una periodicidad bimestral, según los Formatos 7 y 8 de la presente metodología.