

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE LOS COMPROMISOS AMBIENTALES, SOCIALES, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ASUMIDOS POR EL GESTOR O EJECUTOR.

PROYECTO DE VIVIENDA RESILIENTE E INCLUYENTE EN COLOMBIA

Noviembre 2025

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	8
2.	ALCANCE DE LA GUÍA.....	9
3.	ORIENTACIONES GENERALES PARA GESTORES	11
3.1	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN TERRITORIO	11
3.2	RECOMENDACIONES PARA LA INTERACCIÓN CON COMUNIDADES	11
3.3	USO DE LENGUAJE INCLUYENTE Y CLARO	11
3.4	OBSERVACIÓN Y REGISTRO DE INFORMACIÓN	11
4.	APLICACIÓN DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL GESTOR Y EJECUTOR.....	12
4.1.	GESTIÓN SOCIAL.....	12
4.1.1.	Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos	12
4.1.2.	Gestión de casos especiales.....	17
4.1.3.	Divulgación de la información	20
4.1.4.	Diagnóstico social	25
4.1.5.	Prevención y atención de casos de reubicación temporal voluntaria.	26
4.2.	GESTIÓN AMBIENTAL.....	34
4.2.1.	Materiales en obra	35
4.2.2.	Manejo y aprovechamiento de materiales reutilizables	36
4.2.3.	Manejo de residuos en obra	37
4.2.4.	Protección de fuentes hídricas.....	39
4.2.5.	Guía para el uso eficiente y responsable de la energía	41
4.2.6.	Manejo adecuado de materiales y prevención de la contaminación del suelo	42
4.2.7.	Protección y conservación de flora y fauna.....	44
4.3.	GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	46
4.3.1.	Afiliación a seguridad social	46
4.3.2.	Entregar dotación y elementos de protección personal (EPP)	47
4.3.3.	Divulgar y hacer cumplir el Código de Conducta	49
4.3.4.	Establecer Política para prevenir el trabajo infantil y trabajo forzado.	51
4.3.5.	Requisitos para realizar actividades donde exista el riesgo de caída de alturas	52
4.3.6.	Manipulación de sustancias peligrosas	56
4.3.7.	Uso seguro de herramientas eléctricas.....	57
4.3.8.	Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.....	57
4.3.9.	Mecanismo de atención de quejas y reclamos para trabajadores	59
4.4.	PLAN DE CAPACITACIONES	64
4.4.1.	Capacitaciones dirigidas a gestores y ejecutores, organizadas por parte del Ministerio de Vivienda.....	64
4.4.2.	Capacitaciones en territorio a cargo del gestor o ejecutor.....	65
4.5.	REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES	67
4.5.1.	Medidas orientadas a prevenir, identificar y gestionar incidentes.....	68

4.5.2. Manejo y reporte de incidentes.....	70
4.5.3. Prevención de enfermedades en la comunidad y entorno de obra	73
5. ANEXOS	75

LISTADO DE TABLAS

Tabla 4-1 Nivel de sensibilidad PQRS	14
Tabla 4-2 Criterios para determinar reubicación temporal voluntaria	27
Tabla 4-3 Contenido Plan de Manejo Especial	27
Tabla 4-4 Costos cubiertos y no cubiertos en la Reubicación Temporal Voluntaria	29
Tabla 4-5 Acompañamiento social integral en la reubicación temporal voluntaria	31
Tabla 4-6 Manejo y reporte de incidentes	71
Tabla 4-7 Diferencias entre materiales, residuos, aprovechamiento y reutilización	34
Tabla 4-8 Materiales en obra	35
Tabla 4-9 Manejo de residuos en obra	37

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS

AFP — Administradora de Fondos de Pensiones (régimen de pensiones).

ARL — Administradora de Riesgos Laborales (cubre accidentes y enfermedades laborales).

AyS — Ambiental y Social (abreviatura usada para referirse a aspectos ambientales y sociales).

CCF — Caja de Compensación Familiar (beneficios sociales para empleados).

EAS — Estándares Ambientales y Sociales: Requisitos del Banco Mundial que debe cumplir el Proyecto en materia ambiental, social, laboral y de seguridad y salud en el trabajo.

EyAS — Explotación y Abuso sexual.

EPP — Elementos de Protección Personal (EPP entregados a trabajadores).

EPS — Entidad Promotora de Salud (afiliación y atención en salud).

FURAT — Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo.

ICBF — Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (autoridad competente en asuntos de infancia).

MAQR — Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (canal del proyecto para peticiones, quejas y reclamos).

MGAS — Marco de Gestión Ambiental y Social (documento marco del proyecto).

MinTrabajo — Ministerio de Trabajo.

MVCT — Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

PCAS — Plan de Compromiso Ambiental y Social (instrumento del proyecto con acciones y compromisos ambientales y sociales).

PILA — Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (sistema para pago de seguridad social).

PPPI — Plan de participación de partes interesadas.

SST — Seguridad y Salud en el Trabajo.

VBG — Violencia Basada en Género.

Abuso sexual: Actos de carácter sexual realizados sin consentimiento, usando fuerza, intimidación o engaño

Acciones: Actividades preventivas que se implementan antes de iniciar una tarea, con el fin de reducir riesgos y evitar accidentes, daños o conflictos.

Actores del Proyecto: Todas las personas, entidades o empresas que participan en la ejecución del Programa de Mejoramiento de Vivienda.

Actos de violencia/protesta: Uso real o amenaza de fuerza física contra personas, bienes o instalaciones, asociado al proyecto.

Acoso laboral: Conducta persistente que intimida, degrada o causa perjuicio a un trabajador.

Acoso sexual: Actos, palabras o gestos de carácter sexual no deseados que generan incomodidad o afectan la dignidad de una persona.

Brotes de enfermedades: La aparición de una enfermedad en una cantidad de casos que supera lo normalmente esperable. Dicha enfermedad puede ser transmisible o de etiología desconocida.

Buenas prácticas ambientales: Acciones sencillas para reducir impactos negativos en el ambiente, como separar residuos, ahorrar agua y energía o proteger las fuentes hídricas.

Casos especiales: Un caso especial es una situación extraordinaria que afecta a un hogar beneficiario o postulante (como fallecimiento del jefe de hogar, renuncia, ausencia, venta de vivienda, detrimento de mejoramiento, pérdida de materiales, privación de la libertad, enfermedades mentales, entre otros), y que demanda una ruta de atención específica con la intervención del contratista, o gestor de mejoramiento, la entidad territorial, Supervisión o Interventoría y el MVCT, para definir si el hogar continúa o se retira del programa

Código de Conducta: Conjunto de normas éticas y de comportamiento que deben cumplir todos los actores vinculados al Proyecto.

Confidencialidad: Garantía de que la información entregada en una queja o reclamo no será divulgada sin autorización.

Condiciones inseguras: Situaciones en el trabajo que pueden generar accidentes o enfermedades (ejemplo: andamio inestable, falta de casco, cables expuestos).

Derechos laborales: Normas que protegen a los trabajadores, como recibir pago justo, estar afiliado a seguridad social y trabajar en condiciones seguras.

Desplazamiento sin debido proceso: El desplazamiento permanente o temporal de los individuos, las familias o las comunidades de los hogares o las tierras que ocupan en contra de su voluntad y sin proporcionarles acceso a mecanismos adecuados de protección legal y de otro tipo, o de una manera que no cumple con el plan de reasentamiento aprobado.

Difusión: Proceso de comunicar y explicar a trabajadores y comunidad los compromisos, políticas y códigos del Proyecto.

Discriminación relacionada con la orientación sexual y la identidad de género: La discriminación crea una distinción, exclusión o restricción cuyo propósito o efecto es impedir o evitar que una persona esté en igualdad de condiciones con otras en función de su orientación sexual real o percibida, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales

Impactos inesperados en los recursos patrimoniales: Afectación no prevista a bienes, sitios o valores culturales reconocidos legalmente o por tradición.

Impactos inesperados en la biodiversidad: Son aquellos efectos no previstos en el diseño o la evaluación ambiental y social del proyecto, que afectan áreas de alto valor de biodiversidad, hábitats críticos o especies en peligro (según la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza o normas nacionales), e incluyen situaciones como la caza furtiva o el tráfico de especies amenazadas.

Incidente: Un incidente es cualquier hecho no deseado (accidente, situación de riesgo o evento adverso) relacionado directa o indirectamente con la ejecución de un proyecto, que pueda afectar a las personas, al medio ambiente o al propio proyecto, y que debe ser reportado al Banco Mundial para su análisis y seguimiento.

Incidente de contaminación ambiental: Liberación accidental de contaminantes o materiales que afectan el aire, el suelo o el agua, poniendo en riesgo la salud de las personas o el ambiente.

Lesiones con pérdida de días de trabajo: Daños a la salud de trabajadores o comunidad que generan incapacidad de ≥ 3 días o requieren atención médica.

Violencia relacionada con la orientación sexual y la identidad de género: El uso o la amenaza de uso de fuerza física con que se hiere a una persona o se abusa de ella, o se daña o destruye un bien, y que esté motivada total o parcialmente por la orientación sexual real o percibida de la víctima, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales

1. INTRODUCCIÓN

El Programa de Mejoramiento de Vivienda, reglamentado por el Decreto 0413 de 2025, busca garantizar condiciones habitacionales dignas y resilientes para los hogares en Colombia, contribuyendo a la mejora en su calidad de vida y a la reducción de brechas sociales y territoriales. En este marco, el Proyecto de Vivienda Resiliente e Incluyente en Colombia, financiado por el Banco Mundial, incorpora compromisos ambientales, sociales, laborales y de seguridad y salud en el trabajo (SST) definidos en el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS) y en el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS).

Los gestores y ejecutores cumplen un rol esencial en la implementación del Programa, ya que son responsables de acompañar a las comunidades, garantizar la correcta aplicación de los lineamientos ambientales y sociales, y velar por el cumplimiento de las acciones de seguridad y salud en el trabajo durante los procesos de mejoramiento.

Esta guía se constituye en una herramienta práctica y operativa que orienta a los gestores y ejecutores en la aplicación de los lineamientos establecidos, promoviendo una actuación coherente, participativa y articulada con los instrumentos de gestión ambiental y social del Proyecto. Asimismo, busca fortalecer las capacidades de los actores en territorio, asegurando la protección de los derechos de los hogares, la sostenibilidad de las intervenciones y el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la República de Colombia frente al Banco Mundial.

2. ALCANCE DE LA GUÍA

La presente guía tiene como finalidad orientar a los gestores y ejecutores de mejoramientos de vivienda en la aplicación práctica de los lineamientos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo (SST) definidos en el marco del Programa de Mejoramiento de Vivienda, conforme al Decreto 0413 de 2025, y en coherencia con las disposiciones del Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS) del Proyecto de Vivienda Resiliente e Incluyente en Colombia.

Su alcance comprende:

- ✓ Estandarizar la aplicación en territorio de los lineamientos ambientales, sociales y de SST, asegurando el cumplimiento de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del Banco Mundial y de la normativa nacional vigente.
- ✓ Orientar la verificación, registro y reporte de los aspectos ambientales, sociales y de SST en cada fase del proceso de mejoramiento, en concordancia con el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) del Proyecto y sus instrumentos asociados (PPPI, MAQR).
- ✓ Fortalecer las capacidades de los actores locales mediante lineamientos claros, prácticos y adaptados al contexto comunitario, garantizando la protección de los derechos de los hogares, la sostenibilidad ambiental y la prevención de impactos negativos.
- ✓ Asegurar que la información recopilada y las acciones implementadas contribuyan al cumplimiento de los compromisos adquiridos por la República de Colombia frente al Banco Mundial en materia ambiental, social, laboral y de SST.

La guía aplica a:

- ✓ Gestores comunitarios y sociales
- ✓ Personas naturales o jurídicas idóneas con experiencia probada
- ✓ Entidades territoriales
- ✓ Organizaciones sociales y comunitarias
- ✓ Entidades operadoras y técnicas
- ✓ Organizaciones Populares de Vivienda
- ✓ Maestros de obra y demás actores autorizados en las modalidades de gestión social, particular, asociada o pública (Art. 2.1.1.7.4 del Decreto 0413 de 2025).

Todos los lineamientos y compromisos contenidos en la presente Guía son de implementación obligatoria por parte de los gestores y ejecutores, en la medida en que corresponden a los compromisos previamente aceptados mediante la Carta de Intención firmada en el marco del Programa de Mejoramiento de Vivienda. En consecuencia, la Guía constituye un instrumento operativo que orienta el cumplimiento de dichas obligaciones y asegura la coherencia en su aplicación en todos los proyectos vinculados al Programa.

3. ORIENTACIONES GENERALES PARA GESTORES

El trabajo de gestores y ejecutores en el Programa de Mejoramiento de Vivienda es muy importante, porque son quienes están directamente en contacto con las familias y la comunidad. Por eso, es necesario que su labor se realice con respeto, claridad y responsabilidad.

3.1 PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN TERRITORIO

Respeto: Tratar a todas las personas con dignidad, sin discriminación por género, edad, religión, condición económica o social.

Transparencia: Explicar siempre con claridad los procesos y no generar falsas expectativas.

Escucha activa: Prestar atención a las necesidades y preocupaciones de las familias.

Cumplimiento: Seguir las indicaciones técnicas, ambientales y de seguridad que se establezcan.

3.2 RECOMENDACIONES PARA LA INTERACCIÓN CON COMUNIDADES

- ✓ Presentarse siempre indicando el nombre y el rol dentro del proyecto.
- ✓ Explicar de manera sencilla qué se va a hacer en la vivienda o en la comunidad.
- ✓ Mantener una actitud cordial y abierta para responder preguntas.
- ✓ Evitar discusiones o promesas que no estén autorizadas por el Programa.

3.3 USO DE LENGUAJE INCLUYENTE Y CLARO

- ✓ Hablar en un lenguaje sencillo y comprensible para todos.
- ✓ Evitar palabras técnicas que no sean familiares para la comunidad; en caso de usarlas, explicar su significado.
- ✓ Usar ejemplos prácticos para aclarar dudas.
- ✓ No utilizar expresiones ofensivas, discriminatorias o despectivas.

3.4 OBSERVACIÓN Y REGISTRO DE INFORMACIÓN

- ✓ Tomar nota de las situaciones relevantes observadas en campo (riesgos, inquietudes de la comunidad, avances de obra).
- ✓ Registrar la información en los formatos oficiales entregados por el Programa.
- ✓ No omitir información ni dar datos incompletos.
- ✓ Entregar los registros en los tiempos definidos.

4. APLICACIÓN DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL GESTOR Y EJECUTOR

4.1. GESTIÓN SOCIAL

La participación de la comunidad es clave para que el Programa de Mejoramiento de Vivienda funcione bien. Por eso, todos los gestores y maestros de obra deben ayudar a que las familias estén informadas, puedan dar sus opiniones y, si es necesario, presentar quejas o reclamos de manera segura y respetuosa.

Este proyecto cuenta con un Plan de Participación de Partes Interesadas (en adelante PPPI) que se elaboró a partir de la información recopilada para la formulación de la evaluación de riesgos e impactos sociales y ambientales y del marco de Marco de Gestión Ambiental y Social del “Proyecto Resiliente e Incluyente de Vivienda en Colombia”

El PPPI aplica para los 32 municipios priorizados en el Proyecto, en busca de garantizar la adecuada participación de todas las partes identificadas previamente y de las nuevas en el contexto de las nuevas modalidades. Puede ser consultado en: <https://minvivienda.gov.co/nоде/37611>

4.1.1. Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) es la herramienta oficial para que las familias y comunidades puedan expresar de manera anónima o a nombre propio:

- ✓ Inconformidades con el proceso de mejoramiento.
- ✓ Sugerencias para mejorar las actividades.
- ✓ Reportes sobre impactos ambientales, sociales o de salud y seguridad.

A fin de asegurar la efectividad en el uso del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos, así como la realización de reportes y sistematización de las consultas, quejas, reclamos y sugerencias, el ejecutor o gestor de mejoramiento deberá mantener actualizada la matriz de seguimiento dejando constancia de la fecha de recepción, la persona que la recibe y el canal por el cual fue presentada cierre y la gestión realizada, la cual podrá ser solicitada por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

La matriz oficial que debe utilizar el gestor o ejecutor corresponde a la que se encuentra publicada en el Anexo 4. “CAJA DE HERRAMIENTAS”, junto con los demás documentos de la convocatoria¹.

En caso de que el ejecutor o gestor de mejoramiento no cuente con una

¹ [Enlace publicación de convocatorias](#)

plataforma para la recepción de peticiones, quejas o reclamos, la unidad ejecutora facilitará un formulario virtual genérico para este fin, independiente y diferente al MAQR del proyecto, y brindará la capacitación correspondiente al gestor o ejecutor para su uso y seguimiento.

Siempre se debe indicar a la comunidad y otras partes involucradas que:

- Pueden presentar la queja de manera verbal o escrita,
- Pueden presentar la queja de manera anónima o a nombre propio.
- Explicar que el Programa tiene un sistema para dar respuesta en un tiempo definido.
- Mostrar los canales disponibles (teléfono, correo, buzón, reuniones comunitarias, entre otros, incluyendo la plataforma virtual desarrollada por el ejecutor o la que el MCVT facilite para tal efecto).

Guía paso a paso para aplicar el Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos

El Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos es un conjunto de recursos que permiten a las distintas partes involucradas en el proyecto presentar sus inquietudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS). Dentro de las partes interesadas se encuentran los ejecutores, gestores de mejoramiento, supervisores, interventores y hogares beneficiarios, entre otros.

Entre los recursos más frecuentes del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos se encuentran:

- Puntos de atención al ciudadano
- Formulario físico o virtual
- Buzón de sugerencias físico o virtual
- Chat de WhatsApp
- Reuniones comunitarias

Cualquiera de estos recursos debe garantizar la posibilidad de presentar quedas de manera anónima o a nombre propio.

Este mecanismo tiene los siguientes aspectos que se deben implementar uno a uno:

Socialización y divulgación del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos
El mecanismo debe ser informado por todos los medios disponibles al inicio del proyecto y se debe recordar durante las fases de ejecución y cierre del mejoramiento.

Recepción, registro y clasificación

El procedimiento del MAQR se activa cuando se recibe una queja o reclamo a través de cualquiera de los canales dispuestos para tal fin (Punto de atención, formulario, buzón físico o virtual, o chat, entre otros), bien sea de manera anónima

o presentada a nombre propio.

Una vez recibida la queja, reclamo o sugerencia se debe registrar en una matriz de seguimiento en la que quede constancia de la fecha de recepción, quien la recibe y a través de cuál canal. Esta matriz se adjunta en el Anexo 4. “CAJA DE HERRAMIENTAS”. Así mismo, se realizará una revisión y clasificación de la queja para su respectiva atención. El nivel de sensibilidad será determinado por el receptor. Para quejas en nivel “muy alto” el tratamiento será revisado de manera articulada entre el ejecutor o gestor de mejoramiento, el interventor o supervisor y el delegado del programa por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Las quejas clasificadas con sensibilidad alta, media y baja serán tratadas por el ejecutor o gestor de mejoramiento.

El nivel de sensibilidad se determinará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 4-1 Nivel de sensibilidad PQRS

Nivel de sensibilidad	Criterios y casos	Tiempo de respuesta o gestión
Muy alto	<p>Situaciones que ponen en peligro inminente la vida o la salud del usuario y requieren atención inmediata.</p> <p>Casos como accidentes ocasionados en el marco del proyecto, casos de violencia basada en género.</p> <p>Casos de violencia física.</p>	Se debe reportar de inmediato ante las autoridades competentes en el territorio y brindar acompañamiento social integral hasta la resolución de la situación presentada aun cuando el caso sea abordado por las autoridades competentes, o hasta que la víctima lo solicite.
Alta	<p>Situaciones que requieran solución urgente.</p> <p>Casos como fallas en la ejecución de las obras de mejoramiento y que afecten la posibilidad de que una comunidad o una familia, o parte de ella, pueda seguir habitando su vivienda, o que sus medios de subsistencia se ven afectados.</p>	Se debe reportar de inmediato al MVCT, al interventor o supervisor y activar la ruta de atención definida para estas situaciones.
Media	Situaciones que no están en sensibilidad muy alta o alta pero que requieren atención rápida para prevenir complicaciones o insatisfacción	La respuesta debe brindarse lo más rápido posible dentro de los tiempos establecidos por la ley.
Baja:	Situaciones que no representan un riesgo inmediato, pero deben gestionarse para dar una respuesta adecuada dentro de los plazos establecidos por ley	La respuesta debe brindarse dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Análisis y respuesta

El proceso para tratar quejas, reclamos y sugerencias es el siguiente:

- Se evalúa y revisa la magnitud de la queja, reclamo, petición o sugerencia

recibida.

- Se determina si la queja procede o no y se realiza el registro correspondiente en la matriz de seguimiento. Si no procede se brinda retroalimentación quien la presenta.
- Se envía la entidad encargada de dar respuesta.
- Se resuelve y se genera un informe.
- Se envía el comunicado de respuesta a quien la presenta.
- Se confirma la recepción y se indaga el nivel de satisfacción con la respuesta entregada.

Apelación y cierre

Esta etapa tiene la finalidad de ofrecerle al solicitante un espacio para confirmar la satisfacción con la respuesta brindada o para apelar la decisión tomada e informada en la respuesta. Si la resolución es aceptada satisfactoriamente se cierra el proceso. Si la persona que presenta una queja o reclamo no se siente satisfecha a pesar de haber tenido la oportunidad de recibir la respuesta, puede presentar una apelación formal directamente al MVCT, por carta o por correo electrónico en los siguientes canales:

- Correspondencia física remitida a las oficinas del MCVT ubicadas en la Calle 18 No. 7-59, Bogotá, Colombia, Código Postal No. 110321.
- Canales de atención virtual a través de la página web del MCVT, www.minvivienda.gov.co y, el correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co.

Aprendizaje

Una vez atendida la queja, conviene realizar un análisis de la situación que se haya presentado para identificar las causas y manera través de un plan de acción preventivo, adelantar las acciones necesarias para evitar que una situación similar se vuelva a presentar.



2

Responsabilidades del gestor y ejecutor en relación con el MAQR

- ✓ Informar a la comunidad sobre la existencia del MAQR y cómo usarlo.
- ✓ Recibir de manera respetuosa las quejas o reclamos que se presenten.
- ✓ Registrar la información en los formatos oficiales y remitirla a los responsables del Programa.
- ✓ No tomar represalias ni mostrar rechazo frente a quien presente una queja.
- ✓ Hacer seguimiento para asegurar que la queja sea tramitada.
- ✓ Reportar al MVCT las quejas y reclamos que se presenten durante la etapa de alistamiento y asignación de cupos.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El supervisor o interventor verificará la implementación y funcionamiento del MAQR. Esta persona cuenta con capacitación sobre este mecanismo, y realizará el seguimiento con base en los criterios establecidos en esta guía.

Como parte del seguimiento, el gestor y/o ejecutor deberá elaborar, mantener

² Chat GPT. Ilustración Pasos Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos. 09/09/2025

actualizados y presentar al supervisor o interventor los siguientes documentos y evidencias.

- Evidencia de socialización del MAQR: actas firmadas o con huellas, registros de asistencia, fotografías o videos de las jornadas de divulgación, y material utilizado (cartillas, volantes, afiches, pantallazos de mensajes en medios digitales, entre otros).
- Registro de quejas y reclamos: base de datos del MAQR (física o digital) con número de radicación, fecha de recepción, descripción de la solicitud, fecha de respuesta y estado de cierre. Esta información permite identificar tendencias y definir estrategias de mejora para prevenir la recurrencia de casos.
- Evidencia de atención a quejas y reclamos: copia de las respuestas entregadas al solicitante, actas o comunicaciones que demuestren la verificación de soluciones y evidencias de acciones correctivas implementadas.
- Listado de canales habilitados para la recepción de PQRS: teléfonos, correos electrónicos, formularios, buzones o puntos de atención.
- Soportes del funcionamiento de los canales: capturas de pantalla, enlaces, horarios de atención o confirmación de disponibilidad.
- Matriz oficial del MAQR actualizada: conforme al formato del Anexo 4 “Caja de Herramientas”.

Estas evidencias deberán estar disponibles durante las visitas de seguimiento y serán requisito para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento.

4.1.2. Gestión de casos especiales

Se consideran casos especiales aquellas situaciones que, por su particularidad, requieren un manejo administrativo diferenciado a cargo del MVCT en el marco del Programa de Mejoramiento de Vivienda. Estos casos no pueden ser tramitados como una queja o reclamo ordinario y deben atenderse siguiendo los lineamientos establecidos por el MVCT.

El manejo administrativo es la gestión o intervención oficial y documentada que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) debe adelantar para dar solución a situaciones especiales que afectan a un hogar beneficiario del programa. Este procedimiento formal incluye la emisión de decisiones administrativas y busca garantizar la transparencia, la legalidad y la continuidad en la ejecución del programa.

Este trámite implica que la entidad:

- ✓ Reciba y registre la notificación de la novedad presentada por el hogar o sus representantes.
- ✓ Verifique la información y documentos de soporte, asegurando que se cumplan las condiciones establecidas en la normatividad vigente aplicable y el Manual Operativo del Programa de Mejoramiento de Vivienda.
- ✓ Emite un acto administrativo, donde se decide la perdida de ejecutoriedad, continuidad o asignación de un nuevo subsidio, según corresponda.
- ✓ Actualice los registros oficiales del programa, cerrando o reasignando el subsidio para garantizar la correcta administración de los recursos públicos

Los casos especiales identificados son:

- ✓ Fallecimiento del jefe de hogar.
- ✓ Desistimiento o renuncia voluntaria del hogar al subsidio.
- ✓ El jefe de hogar vive en otra ciudad.
- ✓ El jefe de hogar no habita la vivienda o la ha vendido.
- ✓ Pérdida de materiales o deterioro del mejoramiento realizado por parte del hogar.
- ✓ El jefe de hogar está privado de la libertad o enfrenta una enfermedad psiquiátrica o condición de salud que afecta sus capacidades mentales.
- ✓ Otros que requieran un manejo diferenciado en el marco del programa de mejoramiento de vivienda

En cualquiera de estas situaciones, el gestor deberá:





RENUNCIA

- 1 Dialogar con los hogares para evitar la renuncia en los casos que se pueda.
- 2 De no ser posible, recibe la novedad y notifica a quien designe el MVCT.
- 3 Gestionar la consecución de más hogares para cubrir los que renuncien



EL JEFE DE HOGAR VIVE EN OTRA CIUDAD

- 1 Verifica si existe otro mayor de edad en núcleo familiar que habite la vivienda y esté registrado en el sistema de información puede firmar la documentación
- 2 En caso de que no exista otro mayor de edad, debe recibir el caso y reportarlo a quien designe el MVCT
- 3 Gestiona la consecución de más hogares para cubrir los que queden fuera del programa



EL JEFE DE HOGAR NO HABITA EN LA VIVIENDA

- 1 Verifica si existe otro mayor de edad en núcleo familiar que habite la vivienda y esté registrado en el sistema de información puede firmar la documentación
- 2 En caso de que no exista otro mayor de edad, debe recibir el caso y reportarlo a quien designe el MVCT
- 3 Gestiona la consecución de más hogares para cubrir los que queden fuera del programa

Si la persona postulada se registra como un hogar unipersonal y no habita la vivienda, deberá iniciarse el proceso de pérdida de elecciónidad.



VIVIENDA VENDIDA

- 1 Recibe la novedad y notifica a quien designe el MVCT
- 2 Gestiona la consecución de más hogares para cubrir los que quedan por fuera del programa



ENFERMEDAD QUE PUEDA AFECTAR LAS FACULTADES MENTALES

El gestor de mejoramiento o ejecutor

- 1 Verifica si existe otro mayor de edad en núcleo familiar que habite la vivienda y esté registrado en el sistema de información puede firmar la documentación
- 2 En caso de que no exista otro mayor de edad, debe recibir el caso y reportarlo a quien designe el MVCT
- 3 Gestiona la consecución de más hogares para cubrir los que queden fuera del programa

Note: Esto solo aplica para los casos en los que el jefe



DETERIORO DEL MEJORAMIENTO

- 1 Recibe la novedad y notifica a quien designe el MVCT, con la declaración de los hogares para que proceda a realizar la restitución
- 2 Gestiona la consecución de más hogares para cubrir los que quedan por fuera del programa





Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría ✓

El gestor y/o ejecutor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento las siguientes evidencias

- Comunicación formal o reporte inicial informando la identificación del caso especial.
- Documentos de soporte correspondientes a la situación reportada (acta de defunción, certificación médica, constancia de privación de la libertad, declaración de renuncia, registro de visita domiciliaria, evidencia fotográfica, entre otros).
- Formato o registro oficial de novedad utilizado para remitir la información al MVCT.
- Constancia de radicación o envío formal de la documentación al MVCT.
- Registro de seguimiento realizado por el gestor/ejecutor respecto al avance del trámite administrativo ante el MVCT.
- Acto administrativo o comunicación oficial emitida por el MVCT (pérdida de ejecutoriedad, continuidad, reasignación, cierre u otra decisión).
- Actualización de los registros del proyecto, incorporando la decisión del MVCT en las matrices, informes o sistemas de seguimiento definidos por la convocatoria

4.1.3. Divulgación de la información

La divulgación de la información permite que las partes interesadas comprendan efectivamente los riesgos e impactos ambientales y sociales y los posibles beneficios que el proyecto les ofrece. De acuerdo con el EAS 10, la divulgación es el momento en el cual se ofrece la información suficiente para que las personas y grupos puedan identificar y expresar sus opiniones respecto a:

- ✓ Explicar a las familias qué se va a hacer y cómo se hará.
- ✓ Escuchar con atención las opiniones y sugerencias de la comunidad.

- ✓ Informar de forma clara sobre los avances de las obras y posibles cambios.
- ✓ Respetar siempre las costumbres, creencias y formas de organización de cada comunidad.

La comunicación clara y oportuna es fundamental para que las familias comprendan lo que se hará en sus viviendas y en la comunidad. Los gestores y maestros de obra son la cara visible del Programa, por eso deben transmitir mensajes sencillos, completos y respetuosos.

Guía paso a paso para implementar acciones efectivas de comunicación

Una de las maneras de asegurar que el proyecto avance de manera adecuada es manteniendo una comunicación permanente y organizada con las personas que están involucradas en el proyecto, especialmente con los hogares beneficiarios y las comunidades vecinas del proyecto.

Uno de los aspectos más importantes es que siempre use un lenguaje claro y que sea comprensible por todas las personas, desde niños hasta personas de la tercera edad. Otro aspecto importante es que use todos los mecanismos de comunicación que tenga a su alcance, desde carteles y volantes hasta grupos de WhatsApp y redes sociales, así como reuniones o espacios de encuentro con los hogares y la comunidad.

Por otro lado, siempre conozca bien el proyecto y solo brinde información de la que esté seguro. Nunca brinde información o respuestas de temas que no conozca y mucho menos información falsa. Si no tiene una respuesta inmediata, pida un tiempo mientras hace la consulta con una persona que tenga el conocimiento y luego sí entregue una respuesta acertada.

Siempre escuche atentamente a su interlocutor, asegúrese de que ambos entienden de lo que están hablando y lo que se está queriendo decir.

Existen dos elementos importantes a la hora de alistarse para transmitir información relacionada con el proyecto: El mensaje y el receptor³

³ Copilot. Ilustración elementos de la comunicación. 09/09/2025

El mensaje

Prepárelo bien, tenga toda la información necesaria, aclare sus propias dudas.

- Trate de que sea corto y claro. Use elementos de apoyo como carteles, volantes o imágenes.



pregunte si su mensaje fue claro o si se requiere una aclaración

El receptor

Es la persona o grupo de personas con quien desea comunicarse.

No todas las personas deben recibir la misma información, asegúrese de que prepara su mensaje dependiendo de las personas con las que va a comunicarse y de usar el lenguaje apropiado para que comprendan lo que usted quiere decirles.



Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones cuando vaya a entregar alguna información del proyecto, así podrá construir un buen mensaje y llevarlo de manera adecuada a sus receptores.⁴

Conozca el proyecto

Revise bien qué obras se harán, en qué sectores y etapas.



Sea claro y respetuoso
Escuche, responda y nunca dé información falsa o de la que no tenga certeza

Prepárese

Escriba antes todo lo que quiere decir, así podrá organizar mejor sus ideas. Si tiene dudas sobre algún tema, consultelo con quien pueda aclararle sus dudas o darle mayor información. Si le es posible, haga un ensayo previo con lo que va a decir.



Recuerde que las actividades de comunicación deben ser permanentes, desde antes de iniciar el mejoramiento y hasta el final del mismo. A continuación, le damos algunas ideas de mensajes que puede utilizar durante el proyecto. Adáptelos a las particularidades de su proyecto y use siempre lenguaje claro y comprensible.

Antes del inicio de las obras⁵:

1. Describa las características principales del proyecto. De qué se trata, cual es el tipo de obras que se van a adelantar, las zonas y comunidades específicas.
2. Dé a conocer los requisitos para la postulación.

⁴ Copilot. Ilustración Recomendaciones para aplicar el plan de comunicación. 09/09/2025

⁵ Chat GPT. Ilustración Recomendaciones de actividades de comunicación antes del inicio de las obras. 09/09/2025



Describa los requisitos y las condiciones para poder acceder al programa.

3. Indique clara y detalladamente las actividades que se van a adelantar. Cuánto tiempo van a durar, el tipo de materiales que se van a utilizar, lo que cada hogar debe hacer para facilitar el proceso de construcción, entre otros.
4. Informe sobre las medidas acciones de manejo social, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo que se van a adelantar para garantizar el cuidado de las personas, de los trabajadores y del entorno.
5. Informe de la existencia del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos y la forma de acceder a él. Los puntos de atención, formularios, números de celular, etc.

Durante la ejecución de las obras⁶:



1. Presente el equipo de trabajo. Indique quienes serán los trabajadores que estarán trabajando en la vivienda, quien es el supervisor y otras personas que puedan hacerse presentes, como quienes entregan los materiales o quienes revisan la calidad del mejoramiento.
2. Comente periódicamente cómo va el avance de las obras, e informe oportunamente sobre cualquier novedad en la ejecución de las obras.
3. En caso de que personal de obra ocasione daños en la infraestructura de la vivienda, indique cómo se va a compensar el daño.
4. Recuerde la existencia y la forma de acceder al Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos.

Al finalizar las obras⁷:



1. Informe sobre la garantía, cómo acceder a ella, y el tiempo para presentar la solicitud.
2. Indique la forma adecuada de usar y mantener el mejoramiento. Si es preciso indique cómo funcionan los baños, las instalaciones eléctricas, griferías, ventanas y demás elementos para evitar causar daños.
3. Recuerde la existencia y la forma de acceder al Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos.

⁶ Chat GPT. Ilustración Recomendaciones de actividades de comunicación antes del inicio de las obras. 09/09/2025

⁷ Chat GPT. Ilustración Recomendaciones de actividades de comunicación al finalizar las obras. 09/09/2025

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor y/o ejecutor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento las siguientes evidencias

- Actas de socialización del programa y sus requisitos, incluyendo temas tratados y firmas o huellas de los asistentes.
- Materiales informativos distribuidos, como volantes, cartillas, presentaciones o afiches.
- Registro de asistencia a jornadas informativas (con nombres, cédulas, y firmas o huellas).
- Evidencia fotográfica o en video de las actividades de divulgación.
- Canales utilizados para la difusión (pantallazos de mensajes por WhatsApp, correos, avisos en puntos de atención, etc.).
- Encuestas de verificación de comprensión (si se implementan) o entrevistas realizadas a los beneficiarios.
- Informe de socialización consolidado, con resumen de actividades realizadas, número de beneficiarios informados y observaciones o dificultades encontradas.

4.1.4. Diagnóstico social

El diagnóstico social permite conocer las condiciones de las familias beneficiarias antes de iniciar los mejoramientos de vivienda. Su objetivo es identificar necesidades, riesgos y apoyos necesarios para que la obra se ejecute de manera segura y sin afectar los derechos de los hogares.

Para mayor detalle sobre los pasos y formato para realizar este diagnóstico, los gestores y ejecutores deben remitirse a la *Guía Metodológica de Orientación para el Diligenciamiento de la Ficha Social*, donde se encuentran los lineamientos oficiales del Programa.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor y/o ejecutor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento las siguientes evidencias

- Formato de diagnóstico social debidamente diligenciado, completo y firmado.
- Registro de visita domiciliaria (acta, fecha, asistentes, observaciones).
- Evidencia fotográfica de la vivienda y de condiciones relevantes identificadas.
- Listado de personas y grupos vulnerables identificados.
- Registro de medios de subsistencia desarrollados en la vivienda.
- Soporte de identificación de la red de apoyo.

- Determinación de existencia o no de criterios para reubicación temporal voluntaria.
- Registro de socialización del diagnóstico con la familia.
- Cualquier soporte adicional exigido en la convocatoria o MGAS (por ejemplo: certificaciones médicas, constancias de EPS, constancias de discapacidad, etc., solo cuando sean relevantes para el caso).

4.1.5. Prevención y atención de casos de reubicación temporal voluntaria.

4.1.5.1. Criterios para determinar reubicación temporal voluntaria.

Para garantizar la seguridad y el bienestar de las familias durante las actividades de mejoramiento de vivienda, únicamente en casos críticos será necesario considerar la reubicación temporal voluntaria en aquellos casos que cumplan con alguna de las características descritas a continuación.

Estos criterios buscan identificar situaciones en las que la permanencia en la vivienda no es posible, ya sea por riesgo estructural, pérdida total de condiciones de habitabilidad o suspensión prolongada de servicios básicos.

Se entiende como temporal, en la medida en que esta situación debe ser lo más breve posible para no afectar de manera significativa las rutinas y dinámicas familiares. Por ello, el gestor o ejecutor de mejoramiento deberá diseñar un Plan de Manejo Especial, que asegure que la familia no se vea perjudicada durante el tiempo que permanezca fuera de su vivienda.

La reubicación es de carácter voluntario, dado que la participación de los beneficiarios en el programa de mejoramientos de vivienda también lo es. Esta voluntad se expresa mediante las actas de concertación e inicio que suscriben los beneficiarios, en las cuales aceptan las condiciones del mejoramiento y las posibles circunstancias transitorias que puedan presentarse. Entre ellas se contempla la aceptación del Plan de Manejo Especial y del Acompañamiento Social Integral, en caso de que se presente una situación excepcional de Reubicación Temporal Voluntaria.

El proyecto debe garantizar que las familias permanezcan en sus viviendas de manera segura y voluntaria durante el desarrollo de las obras, y que en los casos excepcionales donde esto no sea posible y como consecuencia de las obras, o que debido a las obras vean afectados provisionalmente sus medios de subsistencia o sus condiciones de habitabilidad, se implementen medidas de protección social adecuadas y temporales hasta que puedan regresar a sus hogares en condiciones de habitabilidad y seguridad adecuadas.

A continuación, se presentan los criterios que darían lugar a la reubicación temporal voluntaria:

Tabla 4-2 Criterios para determinar reubicación temporal voluntaria

Criterios	Descripción	Ejemplo de Situación	Evidencia/Soporte Requerido
Riesgo estructural inminente ⁸	Cuando las obras comprometen la estabilidad de la vivienda y existe riesgo de colapso parcial o total.	Demolición de muros de carga, cambio de cubierta con riesgo de desplome, reforzamiento estructural mayor.	Informe técnico del ingeniero, acta de visita de obra, registro fotográfico.
Inhabitabilidad total por intervención	Cuando las actividades impiden el uso seguro de todos los espacios básicos de la vivienda (dormir, cocinar, asearse).	Intervención simultánea en baño, cocina y habitaciones; levantamiento completo de pisos.	Cronograma de obra, acta de visita, registro fotográfico.
Suspensión prolongada de servicios básicos esenciales	Cuando se interrumpe agua, energía o saneamiento por más de 24 horas, sin alternativas viables.	Corte de agua y/o energía durante varios días por cambio de redes internas.	Acta de obra.
Afectación del medio de subsistencia por intervención de la cocina	Cuando la fuente principal de ingresos del hogar depende de la preparación o venta de alimentos y la cocina es intervenida total o parcialmente, impidiendo la continuidad de la actividad económica durante la ejecución de las obras.	El hogar desarrolla actividades productivas relacionadas con la venta de alimentos (comidas rápidas, panadería artesanal, restaurante en casa, refrigerios, etc.) y la cocina debe ser demolida o modificada, imposibilitando su uso temporalmente.	Diagnóstico socioeconómico del hogar; registro fotográfico del espacio intervenido; acta de visita; constancia o evidencia de la actividad económica asociada.

En el proceso de diagnóstico, el gestor de mejoramiento deberá identificar si existe el riesgo de que una familia requiera reubicación temporal voluntaria, con base en los criterios críticos previamente definidos. En caso de determinarse la presencia de uno o varios de dichos criterios, el gestor tendrá la responsabilidad de formular un Plan de Manejo Especial conforme a lo establecido en el Manual Operativo del Proyecto de Vivienda resiliente e incluyente en Colombia, el cual deberá contener como mínimo:

Tabla 4-3 Contenido Plan de Manejo Especial

Componente	Descripción	Ejemplo
Justificación de la Reubicación Temporal Voluntaria	Sustentar la necesidad de la reubicación y detallar las acciones previas realizadas para evitarla, en concordancia con los criterios definidos en la tabla anterior.	Informe técnico que indique riesgo de colapso en cubierta y registro fotográfico que evidencie la condición.
Fechas de la reubicación	Incluir fecha de inicio y fecha final de la reubicación temporal.	Inicio: 10 de mayo de 2025 – Final: 13 de mayo de 2025.
Costos cubiertos	Identificar los costos que asumirá el gestor o ejecutor, tanto por afectación a la habitabilidad como a los medios de subsistencia. Deben	Ver Tabla 4-3 Costos cubiertos y no cubiertos en la Reubicación Temporal Voluntaria.

⁸ El criterio de riesgo estructural inminente no implica realizar obras de reforzamiento estructural dentro del mejoramiento. Su propósito es identificar viviendas donde la intervención pueda generar o evidenciar un riesgo de colapso, a fin de prevenir accidentes y definir una reubicación temporal voluntaria si es necesario.

Componente	Descripción	Ejemplo
	ser concertados con el jefe del hogar, buscando la menor afectación posible a las rutinas familiares; y serán avalados por el MVCT y la supervisión del proyecto en cuestión.	
Vivienda alterna	Identificación y consecución de una vivienda con condiciones de habitabilidad iguales o superiores a las de la vivienda intervenida.	La familia se traslada temporalmente a la casa de un familiar cercano; si no es posible, el gestor o ejecutor gestiona una vivienda segura con acceso a servicios básicos, siempre y cuando se cumpla uno o varios de los criterios críticos que den lugar a la reubicación temporal voluntaria.
Acompañamiento social integral con acompañamiento del MVCT ⁹	Acciones de acompañamiento antes, durante y después de la reubicación, garantizando bienestar y retorno seguro. Incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Explicación presencial de la necesidad de reubicación. - Explicación presencial del Plan de Manejo Especial. - Acompañamiento en la mudanza. - Seguimiento al hogar mediante visitas o llamadas. - Verificación de habitabilidad de la vivienda mejorada antes y después del retorno. - Acompañamiento para el retorno al hogar y en la firma de recibo a satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con la familia explicando por qué no pueden permanecer en su vivienda. - Apoyo presencial el día de la mudanza. - Llamada de seguimiento al segundo día de la reubicación. - Acta de verificación de condiciones de la vivienda intervenida antes del regreso.

4.1.5.2. Costos cubiertos y no cubiertos en la Reubicación Temporal Voluntaria

Durante el proceso de reubicación temporal voluntaria, es fundamental precisar cuáles son los costos que debe asumir el gestor de mejoramiento o ejecutor y cuáles no corresponden a su responsabilidad. Esta diferenciación garantiza transparencia, claridad en la concertación con las familias y un marco objetivo para la revisión por parte de la Supervisión o Interventoría.

La siguiente tabla presenta de manera general los costos que el gestor o ejecutor deberá cubrir y aquellos que no están contemplados dentro de sus obligaciones.

⁹ El acompañamiento del MVCT será concertado en conjunto con el gestor o ejecutor

Tabla 4-4 Costos cubiertos y no cubiertos en la Reubicación Temporal Voluntaria

Categoría	Costos que debe cubrir el gestor	Costos que no cubre el gestor
Habitabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Traslado de enseres indispensables para la reubicación temporal y el retorno al lugar de residencia habitual¹⁰. Reparación o reposición de los daños ocasionados a la vivienda durante el proceso de traslado o retorno, cuando estos sean consecuencia directa de las actividades realizadas por el gestor o su personal a cargo directo o subcontratado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras adicionales solicitadas por la familia en la vivienda alterna. - Muebles o enseres nuevos no relacionados con la mudanza. El gestor solo asumirá el traslado de los bienes incluidos en el inventario elaborado antes de la reubicación; dichos bienes deberán coincidir con los verificados al momento del retorno. - Daños o afectaciones ocasionadas en la vivienda temporal por los miembros del hogar durante el período de reubicación, los cuales serán asumidos directamente por la familia beneficiaria.
Medios de subsistencia	<ul style="list-style-type: none"> - Costos relacionados con garantizar continuidad mínima de actividades productivas interrumpidas como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compensación económica por los días en los que la familia no pueda operar su negocio en la vivienda (ejemplo: ventas no realizadas en una tienda, salón de belleza, etc.). ✓ Traslado de equipos o herramientas indispensables para que la actividad pueda continuar en la vivienda alterna (ejemplo: máquina de coser, refrigerador pequeño para conservar productos). ✓ Cuando el medio de subsistencia del hogar depende de la preparación y venta de alimentos, y la cocina es intervenida total o parcialmente, el gestor deberá cubrir los siguientes costos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compensación económica proporcional al número de días en que la familia no pueda desarrollar su actividad productiva, o: ▪ Traslado y reinstalación temporal de equipos o utensilios esenciales (estufa, nevera, cilindros de gas, mesas de 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdidas derivadas de negocios no declarados o informales sin evidencia verificable. - Inversiones nuevas en negocios no existentes previamente. - Compra de nuevos equipos, utensilios o mobiliario no incluidos en el inventario original del hogar. - Mejoras o adecuaciones voluntarias solicitadas por la familia en la vivienda alterna o el espacio temporal.

¹⁰ Enseres indispensables: - Cilindro o máquina de oxígeno. - Cama clínica. - Silla de ruedas u otros equipos de apoyo médico.

Categoría	Costos que debe cubrir el gestor	Costos que no cubre el gestor
	<p>trabajo, etc.) si el hogar puede continuar su actividad en otro espacio alterno.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo logístico para el transporte y adecuación del espacio alterno donde temporalmente se prepare o almacene la comida, cuando sea posible su continuidad. ▪ Acompañamiento social y orientación sanitaria, asegurando que las condiciones temporales cumplan con medidas básicas de higiene y manipulación segura de alimentos. 	
Red de apoyo / Vivienda alterna	<p>- En caso de que la red de apoyo familiar no pueda acoger al hogar, el gestor debe cubrir el costo de una vivienda alterna con condiciones de habitabilidad iguales o mejor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gastos extra que la familia incurra de manera voluntaria (ejemplo: hospedarse en un hotel por preferencia personal). - Costos de servicios públicos en la vivienda alterna, cuando estos ya están cubiertos por la red de apoyo familiar. - Servicios públicos de la vivienda temporal: Los costos de consumo (agua, energía, gas, internet, entre otros) durante el período de reubicación serán asumidos directamente por el hogar beneficiario.
Acompañamiento social Integral	<p>- Apoyo logístico en la mudanza: Comprende la coordinación y asistencia durante el traslado de los enseres indispensables de la familia, incluyendo la gestión del transporte, el acompañamiento presencial del equipo social, y el apoyo para garantizar que los bienes inventariados sean movilizados y entregados en condiciones seguras tanto hacia la vivienda temporal como en el retorno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gastos de transporte personal adicionales de los miembros de la familia durante el tiempo de la reubicación que no estén asociados al traslado principal.

Nota: El gestor de mejoramiento o ejecutor deberá presentar en el Plan de Manejo Especial la cuantificación detallada de los costos asociados a la reubicación temporal voluntaria, para revisión y aprobación por parte de la Supervisión o Interventoría, con reporte de ejecución al MVCT. Dichos costos no pueden definirse de manera anticipada en este anexo, ya que dependen de cada situación particular, de la red de apoyo familiar identificada en el diagnóstico, de las condiciones específicas que dan lugar a la reubicación y de la duración estimada

de la misma.

4.1.5.3. Acompañamiento social integral en la reubicación temporal voluntaria

Además de las actividades de Acompañamiento Social descritas en el Manual Operativo del Programa de Mejoramiento de Vivienda, en los casos excepcionales de reubicación temporal voluntaria el gestor o ejecutor deberá, en articulación con el MVCT, realizar las siguientes acciones:

Tabla 4-5 Acompañamiento social integral en la reubicación temporal voluntaria

Etapa	Acciones específicas	Medio / Frecuencia	Objetivo
Antes de la reubicación	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar presencialmente la necesidad de la reubicación. - Presentar y concertar el Plan de Manejo Especial. - Identificar necesidades especiales (niños, adultos mayores, personas con discapacidad). 	Visita presencial (1 vez, previo a la mudanza).	Que la familia entienda y acepte el proceso de forma clara y segura.
Durante la mudanza	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañar presencialmente el traslado. - Apoyar en la organización y movimiento de enseres indispensables. - Verificar condiciones de la vivienda alterna o red de apoyo. - Entregar contactos de referencia para emergencias. 	Presencial (el día de la mudanza).	Garantizar un traslado ordenado, seguro y sin pérdida de condiciones mínimas.
Durante la reubicación	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar bienestar de la familia y cumplimiento del Plan de Manejo Especial. - Atender dificultades o emergencias. - Identificar el tipo de actividad económica (preparación o venta de alimentos). - Orientar sobre condiciones seguras de manipulación de alimentos durante la reubicación. - Coordinar con el gestor las medidas de apoyo logístico, compensación o adecuación temporal del espacio productivo. - Hacer seguimiento al restablecimiento de la actividad económica tras el retorno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Llamada telefónica diaria en los primeros 2 días. - Visita presencial si el hogar beneficiario así la solicita. - Llamadas de seguimiento cada 2 días (según duración). 	Asegurar la protección, dignidad y continuidad mínima de las rutinas familiares.
Antes del retorno	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar condiciones de habitabilidad de la vivienda intervenida (seguridad, servicios básicos, higiene). - Informar a la familia sobre la fecha de regreso. 	Visita presencial (1 vez, antes del retorno).	Confirmar que la vivienda está lista y segura para el regreso.
Después del retorno	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañar el regreso a la vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Visita presencial al retorno y firma del 	Constatar que la familia retorna a su vivienda y

Etapa	Acciones específicas	Medio / Frecuencia	Objetivo
	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar condiciones de habitabilidad tras la mudanza. - Acompañar la firma del plan de manejo especial, en el que se registrará el retorno a satisfacción tras haber sido reubicados temporal y voluntariamente. - Confirmar recuperación de rutinas y medios de subsistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> cierre del Plan de manejo especial. - Llamada de seguimiento a los 15 días. 	su vida cotidiana de manera satisfactoria.

El gestor de mejoramiento o ejecutor deberá presentar en el Plan de Manejo Especial, la cuantificación detallada de los costos asociados a la reubicación temporal voluntaria, para revisión y aprobación por parte de la Supervisión o Interventoría, con reporte de ejecución al MVCT. Dichos costos no pueden definirse de manera anticipada en este anexo, ya que dependen de cada situación particular, de la red de apoyo familiar identificada en el diagnóstico, de las condiciones específicas que dan lugar a la reubicación y de la duración estimada de la misma.

El gestor o ejecutor de mejoramiento deberá documentar todas las pruebas y evidencias que demuestren que cumplió con el Plan de Manejo Especial antes de que la familia retorne a la vivienda de manera que el supervisor o interventor pueda verificar y dar constancia de su cumplimiento en el acta de recibo a satisfacción del mejoramiento.

Cualquier persona de la comunidad podrá presentar sus PQRS relacionados con la reubicación temporal voluntaria o la afectación de medios de subsistencia a través del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos - MAQR del Proyecto, el cual será difundido de forma permanente en las comunidades y en los sitios de trabajo, y está descrito en el Plan de Participación de Partes Interesadas del proyecto accesible en la página de internet:

<https://www.minvivienda.gov.co/ministerio/gestion-institucional/cooperacion-internacional>, botón Banco Mundial

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría ✓

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Evidencia técnica y social que sustente la necesidad de reubicación: informes, actas, reportes fotográficos, diagnósticos.
- Formato del Plan de Manejo Especial, completo y firmado por las partes correspondientes.
- Identificación y verificación de la vivienda alterna o soporte de la red de

apoyo.

- Soporte de la cuantificación de costos cubiertos (habitabilidad, subsistencia, acompañamiento, entre otros).
- Evidencia del acompañamiento social integral en cada etapa (previa, mudanza, permanencia, retorno y cierre).
- Acta o registro de verificación de habitabilidad de la vivienda mejorada antes del retorno.
- Acta de retorno y cierre del Plan de Manejo Especial.
- Reporte final de ejecución del Plan de Manejo Especial para remisión al MVCT.

Actualización de los registros del proyecto (matrices, informes, sistemas) que reflejen la reubicación y su cierre.

4.2. GESTIÓN AMBIENTAL

La gestión ambiental en los proyectos de mejoramiento de vivienda busca reducir los impactos negativos sobre el ambiente y promover buenas prácticas en el manejo de residuos, uso de materiales y protección de los recursos naturales. El enfoque también debe incluir el uso responsable de materias primas y la verificación de que sus fuentes estén certificadas (por ejemplo, madera, agregados pétreos, entre otros). Los gestores y maestros de obra deben aplicar estas acciones en el lugar de trabajo y transmitirlas a la comunidad.

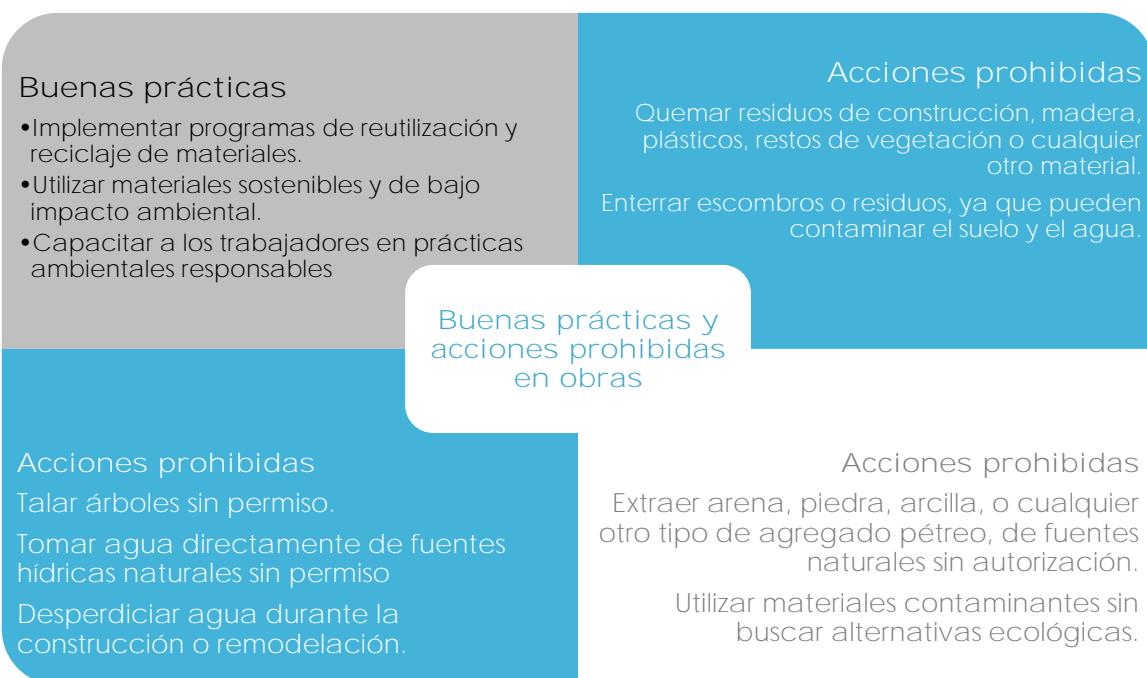
A partir de estas acciones, es importante considerar las siguientes diferencias:

Tabla 4-6 Diferencias entre materiales, residuos, aprovechamiento y reutilización

Materiales:	Son insumos nuevos o en buen estado que pueden volver a usarse directamente en la obra	Ejemplo: un ladrillo completo
Residuos:	Son sobrantes o elementos dañados que ya no sirven como materiales, pero que aún pueden ser aprovechados o reciclados.	Ejemplo: un pedazo de concreto roto puede usarse como base para una vía.
Aprovechamiento:	Es el proceso de valorización y transformación de residuos de construcción y demolición (RCD) u otros insumos para reincorporarlos a nuevas cadenas productivas. Implica generalmente procesos técnicos o industriales que permiten convertir un desecho en un material útil.	Ejemplo: Trituración de escombros para producir agregados reciclados que sustituyen grava o arena
Reutilización:	Es el uso directo y repetido de materiales o elementos constructivos sin necesidad de someterlos a procesos industriales complejos, solo acondicionándolos o adaptándolos para alargar su vida útil.	Ejemplo: Volver a usar puertas, ventanas, sanitarios o lámparas retiradas de una obra

De igual manera, es importante considerar las siguientes buenas prácticas y acciones prohibidas en obra, en coherencia con lo establecido en esta guía.

Gráfica 4-1 Buenas prácticas ambientales en obra



4.2.1. Materiales en obra

En la obra usamos muchos materiales como agua, arena, grava, cemento, hierro, ladrillos, pinturas y otros. Para que todo rinda más y no se pierda, es importante usarlos con cuidado: medir bien lo que se necesita, guardarlos en un lugar seguro y aprovechar lo que sobra.

Tabla 4-7 Materiales en obra

Material	Uso eficiente / Técnica de ahorro
Agua	Usar solo la cantidad necesaria; reutilizar agua de lavado para humedecer suelos o curado de concretos; evitar fugas.
Agregados pétreos (arena, grava)	Optimizar el diseño para reducir desperdicios; almacenar en pilas y cubrir con lonas para evitar contaminación; reutilizar sobrantes en rellenos.
Cemento	Preparar mezclas según la dosificación exacta; evitar fraguado por mal almacenamiento; usar empaques completos.
Hierro de refuerzo	Cortar y doblar de acuerdo con el diseño para evitar sobrantes; reciclar chatarra con talleres o siderúrgicas.
Aditivos	Aplicar la dosis justa indicada por el fabricante; evitar derrames y mezclas innecesarias.
Ladrillos/Bloques	Aprovechar piezas enteras; reutilizar sobrantes en muros no estructurales; proteger de la humedad para alargar vida útil.
Pinturas	Aplicar capas delgadas y uniformes; almacenar en envases cerrados; aprovechar sobrantes en retoques.

Otros insumos (maderas, plásticos, etc.)	Reutilizar elementos de madera y plásticos cuando sea posible; reducir embalajes; separar materiales reciclables.
Remanentes de materiales	Clasificar y separar para su reutilización o reciclaje; entregar a centros de acopio autorizados.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría 

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Certificados de compra y adquisición de materiales (Facturas del depósito/ferretería que suministra los materiales)

4.2.2. Manejo y aprovechamiento de materiales reutilizables



Reutilizar madera, plásticos o metales en buen estado en la obra o entregarlos a recicladores



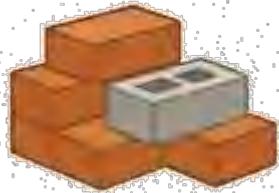
Promover el uso eficiente de materiales para reducir desperdicios



Evitar la quema de residuos, ya que contamina el aire y afecta la salud

Materiales Reutilizables:

Sobrantes de Ladrillos y Bloques



Pueden reutilizarse en nuevas construcciones

Sobrantes de excavación



Pueden reutilizarse en rellenos mezclándolos con concreto u otro aglutinante

Madera



Puede utilizarse para muebles, cercas o elementos decorativos



Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Evidencias fotográficas con fecha y hora: almacenamiento correcto de los materiales (agua protegida, sacos de cemento bajo techo, hierro apilado de forma segura, pinturas cerradas, etc.)
- Listado con identificación de elementos recuperados en obra (ladrillos, bloques, madera, hierro, tuberías, entre otros).
- Certificados o actas de entrega: cuando ciertos materiales reutilizables sean canalizados hacia cooperativas, gestores autorizados o donaciones institucionales (pero no a beneficiarios directos)

4.2.3. Manejo de residuos en obra

En una obra de construcción se usan muchos materiales y también se generan desechos, como pedazos de madera, bolsas de cemento, plásticos, hierro o escombros. Si no se manejan bien, estos residuos pueden contaminar el lugar, causar accidentes y afectar el medio ambiente. Por eso, es importante aprender a separar lo que todavía se puede usar de lo que ya es residuo, y depositarlo en el sitio correcto. Así mantenemos la obra ordenada, segura y cuidamos el entorno.

La siguiente tabla muestra los diferentes residuos que pueden generarse en la obra y la forma correcta de manejárlas para garantizar su disposición adecuada:

Tabla 4-8 Manejo de residuos en obra

Tipo de residuo	Ejemplos	Qué hacer
Ordinarios	Restos de comida, empaques, papeles	Disponer en bolsas cerradas y entregarlos al servicio de recolección municipal.
Reciclables	Plásticos, cartón, vidrio, metales	Separar en bolsas limpias y entregarlos a recicladores autorizados.
Peligrosos	Pinturas, disolventes, aceites,	Guardar en recipientes cerrados y entregar

Tipo de residuo	Ejemplos	Qué hacer
	envases contaminados	a gestores autorizados. Nunca botarlos al suelo o al agua.
Escombros	Ladrillo, cemento, concreto, madera	Acopiar en un sitio seguro, evitar mezclarlos con otros residuos y disponerlos en escombreras autorizadas.

No se debe confundir la gestión de materiales con la gestión de residuos.

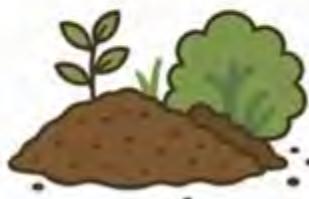


Establecer esta diferenciación permite gestionar adecuadamente los materiales que pueden ser reutilizados y aquellos que deben ser tratados como residuos, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y contribuyendo a la protección del medio ambiente

Residuos Orgánicos

Restos de tierra orgánica y vegetación:

Pueden emplearse en actividades de revegetalización o compostaje



Materiales No Reutilizables

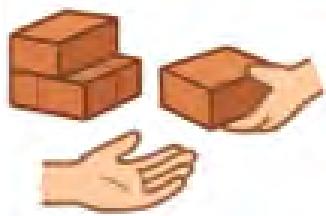
Escombros y restos de cemento deteriorados

Se pueden triturar y usar como base de caminos



Disposición Responsable

Algunos materiales de la obra, aunque todavía sirven, NO se pueden entregar a las familias beneficiarias. En lugar de eso, se entregan a juntas de vecinos u organizaciones que los usan de manera correcta y segura



Los residuos reciclables, como cartón, plástico, vidrio y metales, no deben tirarse con la basura común. Estos materiales deben entregarse únicamente a cooperativas o centros de reciclaje autorizados, que son los encargados de darles un buen uso



Beneficios del aprovechamiento de residuos

Económicos

Reduce costos en la compra de materiales



Ambientales

Disminuye la contaminación y el impacto en el entorno



Sociales

Genera oportunidades de empleo y fomenta la colaboración comunitaria



Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Planillas de segregación de residuos: registros donde se anote qué cantidad de madera, bolsas de cemento, plásticos, hierro o escombros se separaron, y en qué estado se encuentran (aprovechables, no aprovechables, peligrosos).
- Evidencias fotográficas: fotos de los puntos de acopio diferenciados (canecas, contenedores o zonas de almacenamiento) mostrando orden y clasificación. Actas o certificados de entrega: soporte firmado de que los residuos reciclables o peligrosos se entregaron a gestores o entidades autorizadas.
- Reporte de condiciones de seguridad y orden: descripción breve que muestre cómo la separación de residuos ayudó a reducir riesgos de accidentes y a mantener la obra limpia

4.2.4. Protección de fuentes hídricas



No arrojar escombros, aceites, pinturas o basuras a ríos, quebradas o canales



Mantener una franja de protección y respetar las rondas hídricas



Evitar el lavado de herramientas, mezcladoras o recipientes en ríos o canales

Guía para el uso eficiente y responsable del agua

- ✓ Usar únicamente agua proveniente de fuentes legales y autorizadas. El gestor de mejoramiento o ejecutor debe asegurarse de que el agua utilizada en la

obra provenga de una fuente permitida. Se pueden usar, por ejemplo:

-   Carrotanques con agua potable (proveniente de gestor autorizado o empresa de servicio público).
-  Fuentes que cuenten con una concesión de agua vigente otorgada por la autoridad ambiental
-   Acuerdos con los beneficiarios para tomar agua de la vivienda (solo en caso de contar con servicio de acueducto), pero en ese caso debe compensarse al hogar por el uso de este recurso
-  Nunca se debe tomar agua directamente de ríos, quebradas o nacimientos sin autorización
-  No desperdiciar el agua: El gestor de mejoramiento o ejecutor debe dar instrucciones claras a su equipo para cerrar las llaves cuando no se esté usando agua y utilizar solo la cantidad necesaria en las mezclas, limpieza o riego
-  Está prohibido contaminar fuentes de agua: No se deben lavar equipos, herramientas ni materiales cerca de fuentes de agua. Toda limpieza debe hacerse en un lugar adecuado, con baldes o recipientes
-  No disponer residuos o escombros en fuentes hídricas: Está prohibido disponer restos de cemento, tierra, pintura o cualquier otro residuo en ríos, canales o zonas húmedas. Eso contamina el agua y afecta la salud de la comunidad
-  Proteger las fuentes hídricas cercanas: Si en la zona hay fuentes de agua, el gestor debe señalizarlas y asegurar su protección y conservación.

✓ Informar al equipo de trabajo:



El gestor de mejoramiento o ejecutor debe explicar a todo el personal cómo cuidar el agua y por qué es importante hacerlo. Todos deben cumplir las instrucciones sobre su protección, ahorro, y uso eficiente.



Reportar cualquier problema: Si se identifica un mal uso o una afectación a las fuentes de agua, el gestor debe informar de inmediato a la Entidad Territorial o al equipo del programa

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría 

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Registro de consumo de agua: planillas donde se evidencie el volumen de agua usado en mezclas, limpieza o curado, comparado con lo programado, para demostrar eficiencia.
- Evidencias fotográficas: imágenes de medidas aplicadas, como tanques cerrados, válvulas sin fugas, reutilización de agua de lavado para curado o humectación de suelos, y franjas de protección cerca de fuentes hídricas
- Actas de sensibilización: constancias de charlas a trabajadores sobre ahorro de agua y protección de rondas hídricas.
- Certificados de suministro legal de agua: cuando aplique, soporte de acueducto o proveedor autorizado.

4.2.5. Guía para el uso eficiente y responsable de la energía

	<p>Usar solo la energía necesaria</p> <ul style="list-style-type: none">• Encender equipos solo cuando se vayan a usar.• Evitar dejarlos prendidos sin uso
	<p>Desconectar equipos al terminar</p> <ul style="list-style-type: none">• Apagar y desconectar al final de la jornada.• No dejar herramientas conectadas sin supervisión
	<p>Evitar conexiones inseguras o improvisadas</p> <ul style="list-style-type: none">• No usar extensiones dañadas o sobrecargadas.• Revisar cables que no estén pelados.
	<p>Uso de energía del beneficiario</p> <ul style="list-style-type: none">• Pedir permiso al dueño antes de usar su electricidad.• Llegar a un acuerdo de compensación según aplique.
	<p>Cuidar la iluminación</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprovechar la luz del día.• Apagar bombillos en espacios vacíos.
	<p>Compartir el mensaje con el equipo</p> <ul style="list-style-type: none">• El gestor debe explicar las recomendaciones para el ahorro y uso eficiente de la energía.• Asegurar que todos entiendan la importancia de ahorrar energía

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría 

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Registro de consumo eléctrico: planillas de seguimiento del uso de energía en equipos, iluminación de obra y herramientas eléctricas.
- Evidencias fotográficas: apagado de equipos en tiempos de no uso, y señalización de ahorro de energía.
- Informe de buenas prácticas: documento que detalle acciones como “apagar luces y equipos cuando no se necesiten”, “uso de maquinaria eficiente” o “revisión periódica de cableado y conexiones”.

4.2.6. Manejo adecuado de materiales y prevención de la contaminación del suelo



Almacenar de forma segura los productos químicos, en recipientes adecuados con su respectiva etiqueta o identificación, en lugares cubiertos y seguros



Manipular y usar de forma adecuada y segura los distintos productos químicos



Disponer de forma adecuada los químicos de acuerdo con su característica



Usar bandejas o plásticos para evitar derrames sobre el suelo



No verter aceites ni mezclas directamente en el terreno



Retirar los sobrantes de materiales y residuos al finalizar la obra



Prevenir la liberación o descarga de contaminantes en cualquier circunstancia.

Guía para la prevención de la contaminación del suelo y manejo de materiales



Proteger el piso donde se trabaja

- Antes de pintar o usar productos líquidos (pegantes, aceites, pinturas), cubrir el piso con plásticos, cartón o lonas. Así se evita que el suelo se manche o se dañe.
- En superficies permeables como jardines o suelos sin pavimentar, se deben usar coberturas dobles o impermeables.
- Siempre recoge los residuos o salpicaduras al finalizar la jornada.



No derramar líquidos en patios, jardines o la calle

- Evitar mezclar o preparar productos químicos directamente sobre patios, jardines, andenes o zonas comunes.
- Usar recipientes con tapas seguras y evita dejar líquidos sin supervisión.
- En caso de derrame accidental, limpiarlo de inmediato con materiales absorbentes (arena, aserrín o paños), y nunca lavarlo con agua directamente al suelo o al drenaje.



Almacenar adecuadamente los materiales

- Guardar los productos químicos en un lugar cubierto, ventilado y alejado de fuentes de calor o humedad.
- Los envases deben estar bien cerrados, etiquetados y colocados en estanterías o plataformas, nunca directamente sobre el suelo.
- Evita almacenar materiales cerca de zonas verdes, canales o cuerpos de agua.



Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo

- Recolectar a diario los residuos, restos de materiales y empaques usados.
- No dejar materiales o herramientas tiradas en andenes, patios o vías.
- Utilizar recipientes separados para residuos reciclables, peligrosos y comunes.



Informar a todo el equipo

- Asegúrese de que todos los trabajadores conozcan estas prácticas desde el inicio de la obra.
- Incluya esta guía en las charlas de seguridad y entregue copias visibles en el sitio de trabajo.
- Reportar cualquier mal manejo o incidente de inmediato al encargado de la obra.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

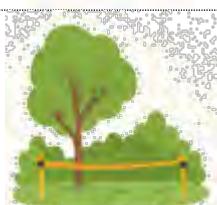
- Registro de almacenamiento de materiales: planillas que indiquen dónde y cómo se almacenan insumos como cementos, agregados, pinturas o químicos, asegurando que estén en superficies impermeables y protegidas de la lluvia.
- Evidencias fotográficas: imágenes de áreas de acopio con cubiertas, contenedores adecuados, materiales separados y libres de contacto directo con el suelo.
- Informe de prevención de contaminación: documento que detalle prácticas como el uso de bandejas de contención para aceites, disposición adecuada de escombros y control de derrames.

- Actas de entrega y disposición: soportes de envío de residuos peligrosos (pinturas, solventes, aceites) a gestores autorizados.

4.2.7. Protección y conservación de flora y fauna



No talar, podar ni dañar árboles, arbustos u otra vegetación sin autorización previa de la autoridad ambiental



Delimitar y proteger las áreas con cobertura vegetal cercana a la zona de intervención para evitar su afectación



Evitar el uso de maquinaria o almacenamiento de materiales sobre jardines, zonas verdes o áreas de vegetación natural



No alimentar, molestar ni cazar animales silvestres o domésticos presentes en el área de intervención



Reportar a la autoridad ambiental cualquier hallazgo de fauna silvestre herida, atrapada o en riesgo



No verter residuos, aguas contaminadas, pinturas o químicos sobre el suelo, quebradas, canales o zonas naturales



Retirar los residuos y materiales sobrantes al finalizar la obra, evitando su acumulación en áreas verdes



Capacitar al equipo de trabajo sobre el respeto a la fauna silvestre y la vegetación local



Evitar ruidos excesivos fuera del horario permitido, ya que afectan tanto a la fauna como a la comunidad



Exigir la protección y conservación de la flora y fauna a subcontratistas

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría 

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Registro de sensibilización ambiental: actas o listas de asistencia de capacitaciones a los trabajadores sobre no talar, podar o dañar árboles y no cazar ni molestar animales en el área de influencia.
- Evidencias fotográficas: imágenes de la delimitación de áreas verdes protegidas, señalización de rondas hídricas y presencia de vegetación o fauna que se respeta en la obra.

4.3. GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La seguridad y salud en el trabajo (SST) busca proteger la vida y bienestar de todos los trabajadores, evitando accidentes y enfermedades durante las obras de mejoramiento de vivienda. Esta guía explica de forma práctica las acciones mínimas que deben cumplirse en campo.

Principios Básicos de SST

- ✓ La vida y la salud son primero. Ninguna tarea es tan urgente como para poner en riesgo a una persona.
- ✓ Prevención antes que corrección. Es mejor identificar y controlar los riesgos antes de iniciar la actividad.
- ✓ Responsabilidad compartida. Tanto empleadores como trabajadores deben cumplir las normas de seguridad.
- ✓ Lenguaje claro y respeto. La información debe transmitirse de forma sencilla, respetuosa e incluyente.

Obligaciones del empleador (gestor o ejecutor)

4.3.1. Afiliación a seguridad social

La Seguridad Social Integral en Colombia protege a los trabajadores en salud, pensión y riesgos laborales. Como ejecutores de mejoramientos de vivienda, deben afiliarse y afiliar a sus trabajadores para garantizar su bienestar y cumplir con la ley

IMPORTANTE:

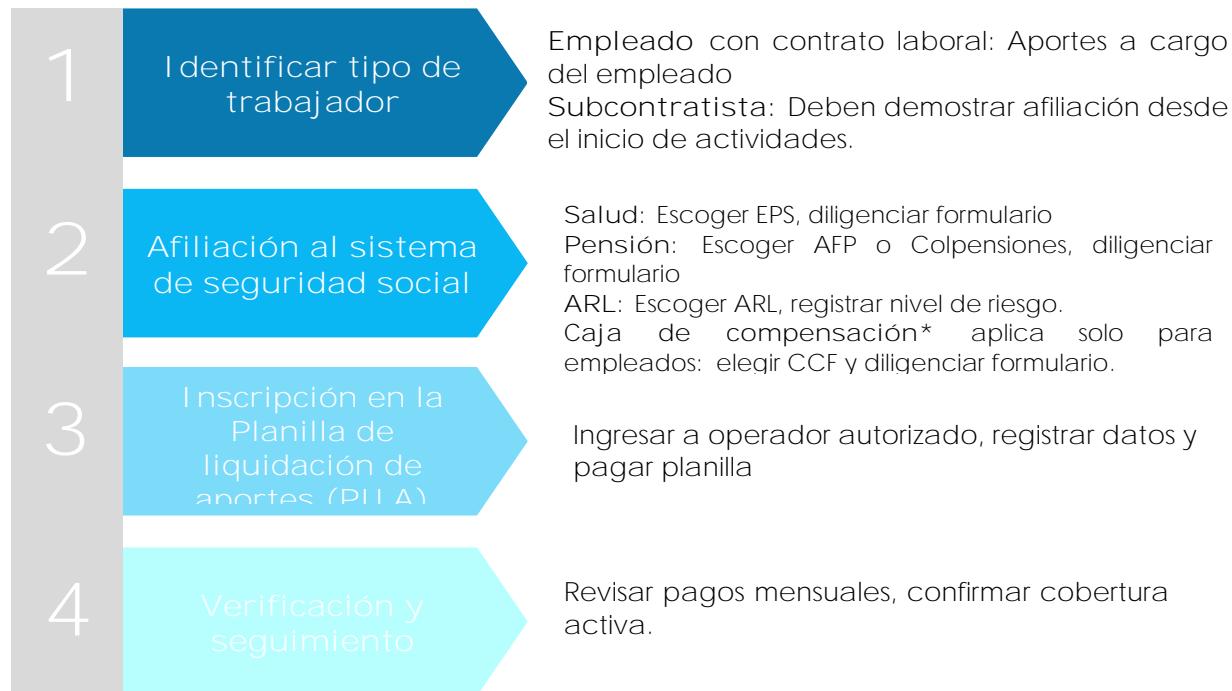
- ✓ La afiliación es obligatoria para todos los trabajadores.
- ✓ No pagar la seguridad social puede generar multas y sanciones.
- ✓ Los trabajadores deben recibir su comprobante de afiliación y saber a qué EPS, AFP y ARL pertenecen.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría 

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Los certificados de afiliación a EPS, pensión y ARL de cada trabajador.
- Las planillas PILA pagadas de los últimos 2 meses.

Pasos para la afiliación y pago de aportes a seguridad social



4.3.2. Entregar dotación y elementos de protección personal (EPP)

La dotación y los elementos de protección personal (EPP) son equipos que los trabajadores deben usar para protegerse de accidentes y enfermedades en el trabajo. Estos elementos reducen los riesgos y garantizan un ambiente seguro.

IMPORTANTE:

- ✓ El uso de EPP es obligatorio para todos los trabajadores.
- ✓ El empleador debe garantizar que los EPP sean de buena calidad.
- ✓ Los trabajadores son responsables de usarlos correctamente y cuidarlos.

Siguiendo estos pasos, se reducen los accidentes y se protege la vida de los trabajadores en mejoramientos de vivienda. 

Pasos para la entrega y uso de dotación y EPP



- | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--|---------------------------------|
| Identificar los Riesgos del Trabajo | Seleccionar los EPP Adecuados | Entregar los EPP a los Trabajadores | Capacitación y Uso Correcto de los EPP | Supervisión y Reposición de EPP |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--|---------------------------------|

- 
- 
- 
- 
- 
- Antes de entregar los EPP, se deben analizar los peligros en cada tarea
- Cada trabajador debe recibir los EPP que correspondan a su labor
- Registrar la entrega en un formato con la firma del trabajador.
- Explicar cómo usar, limpiar y almacenar los elementos de protección. Indicar las consecuencias de no usar los EPP.
- Inspeccionar periódicamente el estado de los EPP. Reemplazar los equipos dañados o desgastados

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría 

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- ✓ Listado de trabajadores con los EPP entregados (casco, guantes, botas, etc.).

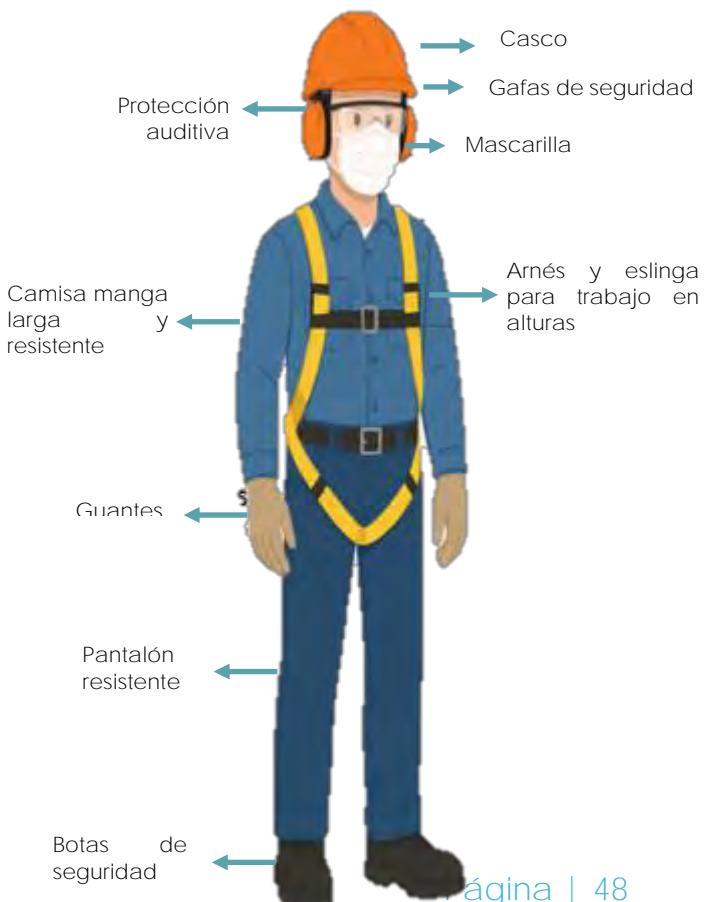
Caídas de objetos → Se necesita casco.

Golpes o cortes en manos → Se necesitan guantes.

Polvo o sustancias químicas → Se requieren mascarillas o gafas.

Ruido intenso → Se deben usar tapones o audífonos protectores.

El formato para el Registro de entrega y/o reposición de elementos de protección personal se incluye como anexo de esta guía, con el fin de documentar de manera adecuada la entrega inicial, y reposiciones de los elementos de



- ✓ Soportes de entrega de EPP a cada trabajador (firma de recibido o factura de compra en caso de gestores individuales).
- ✓ Evidencia de capacitaciones dadas sobre uso, cuidado y limitaciones de los EPP (listas de asistencia o fotos).
- ✓ Constancia de que también se exigió el uso de EPP a subcontratistas o personal indirecto.

4.3.3. Divulgar y hacer cumplir el Código de Conducta

El Código de Conducta del Proyecto es un conjunto de normas y principios que todos los trabajadores, contratistas, subcontratistas, gestores de mejoramiento o ejecutores deben seguir para garantizar un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y libre de malas prácticas. Su objetivo es asegurar que cada persona actúe con integridad, y respete los derechos de los demás.

Implementar y cumplir con este código es fundamental porque ayuda a prevenir conflictos, protege a los trabajadores y fortalece la reputación del proyecto. Además, establece pautas claras sobre el trato entre compañeros, el uso adecuado de los recursos, la seguridad en el trabajo y la responsabilidad con la comunidad.

Como gestor de mejoramiento o ejecutor deberá adoptar y difundir el Código de Conducta entre todos los trabajadores y subcontratistas y establecer un procedimiento para evaluar posibles incumplimientos, así como el proceso sancionatorio correspondiente.

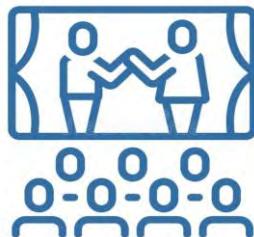
El Código de Conducta hace parte integral de la presente guía y se incluye como Anexo, con el fin de facilitar su consulta y aplicación por parte de los gestores, ejecutores y trabajadores vinculados a los proyectos.

Recomendaciones para la difusión del Código de conducta.

Explicación

Realizar reuniones cortas y dinámicas donde se explique el código de manera sencilla, con ejemplos prácticos

Usar lenguaje claro y cotidiano



Material visual

Crear carteleras con ilustraciones y frases cortas.

Usar infografías con dibujos que representen buenas y malas prácticas

Colocar estos materiales en puntos visibles para



Representaciones

Realizar dramatizaciones o juegos de roles donde se escenifiquen situaciones comunes relacionadas con el código de conducta.

Motivar a los trabajadores a participar para reforzar el aprendizaje de manera práctica

Refuerzo

Mencionar un punto clave del código en las reuniones diarias de seguridad antes de iniciar la jornada.

Hacer recordatorios en momentos clave, como la entrega de equipos de protección o la asignación de tareas

Mecanismos para Registrar la Divulgación del Código de Conducta



Estos mecanismos garantizan que todos los trabajadores han sido informados y que existe evidencia documental en caso de auditorías o supervisión del proyecto.



Elija mínimo un mecanismo para registrar la divulgación del Código de conducta

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en cada visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Entregar Listas de asistencia firmadas o fotos) que muestran que divulgo el Código de Conducta a todos los trabajadores.
- Presentar los contratos en caso que haya decidido incluirlo en el contrato de trabajo.
- En caso de gestor individual, mostrar el documento de compromiso individual firmado donde acepta y se compromete a cumplir el Código.
- Presentar contratos u órdenes de servicio en la que conste que divulgo y exige el cumplimiento del código a subcontratistas y demás personal indirecto

4.3.4. Establecer Política para prevenir el trabajo infantil y trabajo forzoso.

Una Política de Prevención del Trabajo Infantil y Forzoso representa el compromiso del gestor o ejecutor de garantizar que en sus proyectos no se permita la vinculación de menores de edad ni el trabajo bajo coerción, amenaza o cualquier forma de explotación.

Su implementación es esencial porque protege los derechos fundamentales de las personas, promueve condiciones laborales justas y contribuye a evitar sanciones legales.

En el sector de mejoramiento de vivienda cumplir con esta política fortalece un entorno de trabajo ético, seguro y alineado con los estándares nacionales e internacionales, favoreciendo el bienestar de los trabajadores y sus familias.

Como apoyo, esta guía incluye en el Anexo un Modelo de Política de Prevención del Trabajo Infantil y Forzoso, que servirá de referencia para que cada gestor o ejecutor formule su propia política

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Un documento donde declare que en la obra no se permite trabajo infantil ni trabajo forzado.
- Pruebas de que informó esta política a los trabajadores (charlas, afiches, listas de asistencia o fotos).

4.3.5. Requisitos para realizar actividades donde exista el riesgo de caída de alturas

El riesgo de caída en alturas es uno de los peligros más graves en las actividades de construcción y mejoramientos locativos, ocurre cuando un trabajador puede caer desde 2 metros o más de altura. Esto puede causar lesiones graves o incluso la muerte. Por eso es fundamental tomar acciones de prevención antes, durante y después de realizar trabajos en alturas.

Pasos para prevenir el riesgo de caída en alturas



Paso 1: Identificar los Trabajos en Altura

Antes de iniciar cualquier labor, se debe determinar si el trabajo implica riesgo de caída. Algunos ejemplos son:

- ✓ Trabajar en techos, andamios o estructuras elevadas.
- ✓ Usar escaleras para realizar tareas a más de 2 metros de altura.
- ✓ Cargar o instalar materiales en superficies elevadas.

Paso 2: Verificar los requisitos para trabajar en alturas

- ➡ Capacitación: Solo trabajadores capacitados y certificados pueden realizar trabajos en alturas.
- ➡ Evaluación de salud: Se debe verificar que el trabajador esté en condiciones médicas adecuadas.
- ➡ Permiso de trabajo en altura: Antes de iniciar, se debe llenar un permiso con la supervisión de seguridad



✓ Paso 3: Usar los Elementos de Protección Contra Caídas

El trabajador debe contar con el Equipo de Protección Personal (EPP) adecuado:

Arnés de seguridad con eslinga (enganchado a un punto fijo).

Casco con barbuquejo (para evitar que se caiga).

Botas antideslizantes (para mejor estabilidad).

Gafas de seguridad (si hay riesgo de objetos en el aire).

✓ Paso 4: Asegurar las condiciones de trabajo

El trabajador debe contar con el Equipo de Protección Personal (EPP) adecuado:

✓ Inspeccionar andamios, escaleras y plataformas antes de usarlas.

✓ Verificar puntos de anclaje seguros para sujetar el arnés.

✓ Mantener el área de trabajo ordenada para evitar tropiezos.

✓ Evitar trabajos en altura con lluvia o fuertes vientos.



✓ Paso 5: Supervisar

✓ Un compañero debe estar pendiente en caso de emergencia.

✓ Se debe tener un plan de rescate claro y entrenado.

✓ Contar con botiquín y personal capacitado en primeros auxilios.

✓ Equipos Seguros

Revise que:

Escaleras

✓ No tengan peldaños rotos, flojos, o resbalosos.

✓ Estén firmes y sin torceduras

✓ Se apoyen en una superficie estable y segura

✓ Tengan zapatas o bases antideslizantes

Andamios

1. La estructura esté completa y sin piezas dañadas

2. Tenga barandas de protección y rodapiés

3. Esté apoyado en superficie firme y nivelada

4. Esté bien asegurado para que no se mueva

5. Se use tablones enteros, sin grietas y bien sujetos



IMPORTANTE

El incumplimiento de estas normas puede causar accidentes graves o fatales.

⚠ Todos los trabajadores tienen el derecho y el deber de reportar cualquier condición insegura.

💡 Siguiendo las normas y evitando estas prácticas inseguras, protegemos vidas y garantizamos un ambiente de trabajo seguro.

PRACTICAS INSEGURAS EN ALTURAS

Para prevenir accidentes y garantizar la seguridad de los trabajadores en mejoramientos de vivienda, es fundamental evitar las siguientes prácticas inseguras:

Trabajar sin casco, arnés, gafas o botas de seguridad.	No sujetar correctamente la línea de vida del arnés.	Usar EPP dañado o en mal estado.
<p>No verificar la estabilidad de superficies y equipos</p> <ul style="list-style-type: none">🚫 Trabajar sobre techos frágiles o en mal estado sin protección.🚫 Usar escaleras defectuosas o sin asegurar.🚫 Subirse en barandas, cubetas, sillas o estructuras improvisadas	<p>No usar puntos de anclaje seguros</p> <ul style="list-style-type: none">🚫 Sujetar el arnés a estructuras inestables o poco resistentes.🚫 No usar líneas de vida certificadas.🚫 Trabajar en altura sin estar asegurado a un punto de anclaje.	
<ul style="list-style-type: none">🚫 Trabajar con lluvia, vientos fuertes o tormentas eléctricas.🚫 Ignorar las advertencias climáticas antes de iniciar labores.	<ul style="list-style-type: none">🚫 Dejar herramientas o materiales sueltos en bordes de techos o andamios.🚫 Permitir la acumulación de escombros que puedan hacer tropezar a alguien.	<ul style="list-style-type: none">🚫 Permitir que personas no capacitadas trabajen en alturas.🚫 No verificar que los trabajadores sigan los procedimientos de seguridad.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento:

- Certificados vigentes del curso de trabajo seguro en alturas (nivel avanzado o reentrenamiento) de los trabajadores que realizan estas actividades.

- Registro de entrega de equipos de protección contra caídas (arnés, eslinga y casco con barbuquejo) firmado por los trabajadores que realizan estas actividades
- Registros de inspección de escaleras y andamios que soporten que están en buen estado y son adecuados para el trabajo.

4.3.6. Manipulación de sustancias peligrosas

En los proyectos de mejoramiento de vivienda, es común el uso de sustancias peligrosas como pinturas, disolventes, pegantes o cementos. Su manejo inadecuado puede generar riesgos para la salud, la seguridad de los trabajadores y la comunidad.

Sustancias Peligrosas

- Leer y seguir las instrucciones de las etiquetas y fichas de seguridad.
- Usar siempre los EPP adecuados: guantes, gafas, mascarilla y ropa de protección.
- Mantener los envases bien cerrados y almacenados en lugares ventilados.
- No definidos mezclar sustancias sin autorización ni verter residuos en el suelo o cuerpos de agua.
- Disponer los sobrantes en los sitios para residuos peligrosos.



El gestor debe asegurarse de que los trabajadores reciban una inducción básica en el manejo seguro de estas sustancias, y realizar supervisión constante para prevenir accidentes y afectaciones a la salud.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría 

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento

- ✓ Hojas de seguridad (FDS) de pinturas, disolventes, pegantes u otros químicos usados en la obra.
- ✓ Evidencia de que entregó y explicó a los trabajadores las medidas de protección (listas de asistencia a charlas o fotos).
- ✓ Registro de entrega y uso de EPP adecuados (guantes, gafas, mascarilla y ropa de protección).

4.3.7. Uso seguro de herramientas eléctricas

El uso de herramientas eléctricas requiere precaución y conocimiento para prevenir accidentes. El gestor o ejecutor debe garantizar que los trabajadores las utilicen de manera segura, siguiendo las recomendaciones del fabricante y las normas de seguridad aplicables.

Herramientas Eléctricas

- › Verificar antes de usar que el cableado y enchufes estén en buen estado.
- › Mantener las manos secas y trabajar en superficies firmes y libres de humedad.
- › No retirar los protectores de seguridad de la herramienta.
- › Desconectar al terminar la labor o al hacer ajustes.



El gestor debe asegurarse de que los trabajadores reciban una inducción básica en el manejo seguro de herramientas, y realizar supervisión constante para prevenir accidentes.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría 

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento

- ✓ Registro de inspecciones de las herramientas que demuestren que están en buen estado (cables, enchufes, protecciones).
- ✓ Listas de asistencia a capacitación en el uso seguro.
- ✓ Inspección de uso de EPP al manejarlas (guantes, gafas)

4.3.8. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

La preparación y respuesta ante emergencias busca proteger la vida, la salud y los bienes de trabajadores, comunidades y terceros en caso de un evento inesperado (accidente, incendio, desastre natural, entre otros).

Emergencias posibles en obra

- Incendios por uso de materiales inflamables o fallas eléctricas.
- Caídas de altura o derrumbes parciales de techos, muros o andamios.
- Accidentes con herramientas y equipos (eléctricos o manuales).
- Exposición a polvo o químicos (cemento, pinturas, disolventes).
- Inundaciones o deslizamientos en zonas de riesgo.

Plan básico de emergencias

El gestor o ejecutor debe:

- Establecer procedimientos simples de evacuación y puntos de encuentro.
- Mantener un directorio de contactos de emergencia actualizado (bomberos, hospital, policía, ARL).
- Garantizar recursos mínimos: botiquín, extintor, señalización y medios de comunicación.

Capacitación y respuesta

- Explicar a los trabajadores cómo actuar frente a cada tipo de emergencia.
- Realizar al menos un simulacro durante el proyecto.
- Atender la emergencia priorizando la seguridad de las personas, brindar primeros auxilios y reportar de inmediato al responsable y a las autoridades competentes.

Guía básica de actuación ante emergencias

Incendios o explosiones

- ✓ Alejar a las personas del área de riesgo.
- ✓ Usar el extintor si es seguro hacerlo.
- ✓ Llamar de inmediato a los bomberos.



Caídas de altura

- ✓ No mover al trabajador accidentado, salvo que haya riesgo de mayor daño.
- ✓ Brindar primeros auxilios básicos.
- ✓ Contactar a la ARL y trasladar al centro de salud más cercano.



Accidentes con herramientas o equipos

- ✓ Suspender de inmediato la actividad.
- ✓ Cortar la fuente de energía (en caso de equipos eléctricos).
- ✓ Atender heridas con el botiquín y trasladar si es necesario



Exposición a polvo o químicos

- ✓ Retirar a la persona a un lugar ventilado.
- ✓ En caso de contacto con la piel o los ojos, lavar con abundante agua.
- ✓ Buscar atención médica si los síntomas persisten.



Inundaciones o deslizamientos

- ✓ Detener el trabajo y evacuar la zona de manera ordenada.
- ✓ Reunir al personal en un punto seguro.
- ✓ Informar a las autoridades locales y al supervisor del proyecto.



Recomendaciones generales

- ✓ Mantener siempre disponible un botiquín, extintor, señalización y lista de contactos de emergencia.
- ✓ Realizar simulacros para que los trabajadores conozcan los pasos a seguir.
- ✓ Reportar toda emergencia a la interventoría, ARL y autoridades competentes según el caso.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento

- ✓ Un plan básico de emergencias con pasos simples de evacuación y punto de encuentro.
- ✓ Un listado de contactos de emergencia (bomberos, hospital, policía, ARL).
- ✓ Evidencia de contar en la obra con botiquín, extintor y señalización mínima.
- ✓ Pruebas de que informó a los trabajadores qué hacer en caso de emergencia (listas de asistencia o fotos de la charla).

4.3.9. Mecanismo de atención de quejas y reclamos para trabajadores

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos es una herramienta que el gestor o ejecutor debe establecer para garantizar que los trabajadores cuenten con un

canal seguro, claro y accesible para expresar sus inquietudes, inconformidades o denuncias relacionadas con las condiciones laborales, la seguridad y salud en el trabajo, el trato recibido o el incumplimiento de derechos.

Su función principal es prevenir conflictos, promover la transparencia y fortalecer la confianza entre los trabajadores y el proyecto.

Guía para la implementación del mecanismo de quejas y reclamos para trabajadores

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) es una herramienta sencilla y segura para que los trabajadores del Programa de Mejoramiento de Vivienda puedan expresar sus quejas o reclamos, relacionadas con su trabajo, con el trato recibido o con el cumplimiento de sus derechos.

Objetivo del mecanismo:

Garantizar que todos los trabajadores tengan un canal confiable para ser escuchados, recibir respuesta oportuna y proteger sus derechos sin temor a represalias.

Cómo establecer el mecanismo:

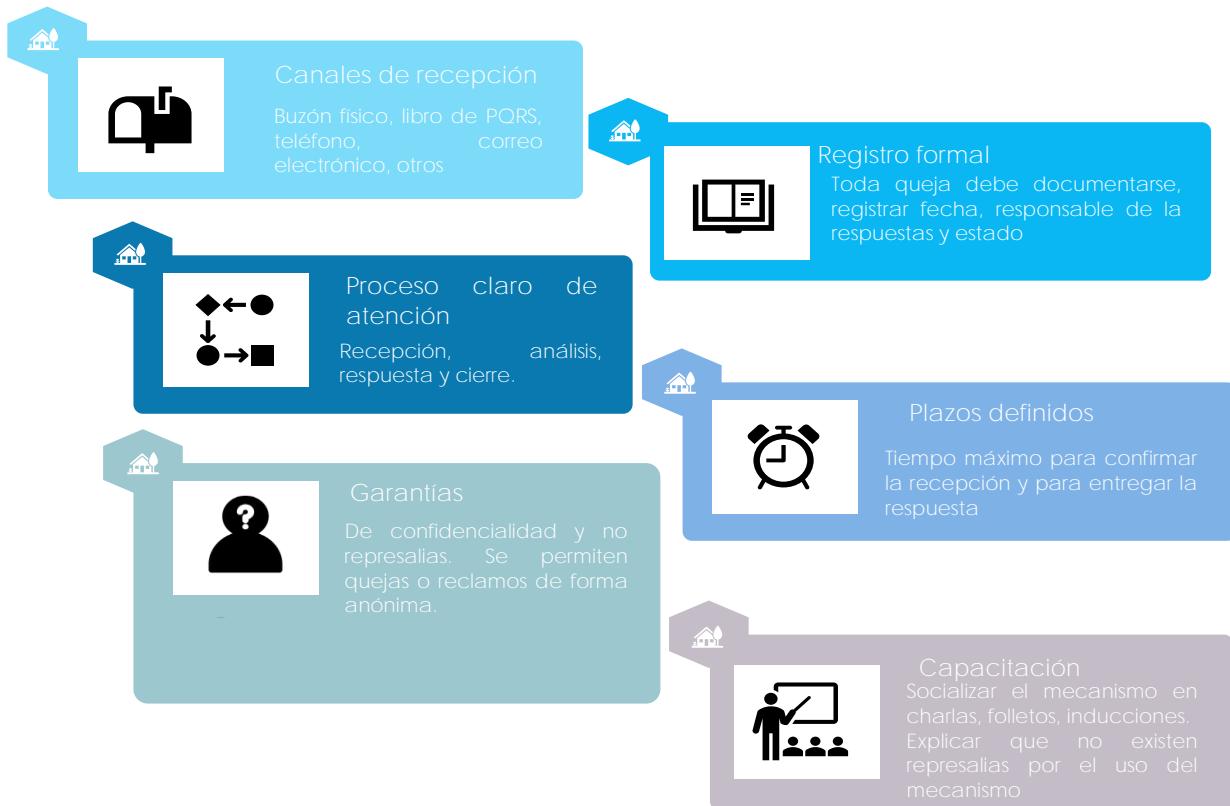
Cada gestor o ejecutor debe habilitar al menos un canal de recepción para los trabajadores, por ejemplo:

- Buzón físico en el sitio de obra.
- Formulario digital
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico sencillo.
- Libro de quejas o reclamos.

Estos canales deben ser informados a todos los trabajadores en la inducción y estar visibles en carteleras o puntos de encuentro.

- Elementos que debe incluir el mecanismo

El gestor debe asegurarse de que el mecanismo cuente con:



Cómo funciona:

Recepción: El trabajador presenta su petición, queja, reclamo, sugerencia o

denuncia de manera verbal, escrita o anónima.

Registro: Se anota en una planilla o formato con la fecha y el tema de la queja.

Análisis: El gestor o ejecutor revisa el caso y, si es necesario, lo comparte con la Interventoría o con el MVCT.

Respuesta: Se entrega una respuesta clara y en un tiempo máximo de 15 días calendario.

Seguimiento y cierre: Se confirma con el trabajador si está de acuerdo con la solución. Si no lo está, puede apelar directamente ante el MVCT o usar los canales del Proyecto.

Requisitos mínimos:

- Accesibilidad: todos los trabajadores deben conocer el mecanismo y poder usarlo sin barreras.
- Confidencialidad: se protegen los datos y la identidad de quien presenta la queja.
- No represalias: ningún trabajador puede ser castigado por presentar una queja.
- Atención diferenciada: en casos graves (ejemplo: violencia basada en género, acoso, trabajo infantil o forzado), la queja debe ser enviada de inmediato al MVCT y a las autoridades competentes.

Sugerencias de mensajes para los trabajadores:

- Puedes poner tu queja por escrito, por teléfono o decirla en persona.
- No necesitas dar tu nombre si no quieres.
- Tu queja será escuchada, anotada y respondida en máximo 15 días.
- Nadie puede castigarte por quejarte.
- Si no te resuelven, puedes acudir directamente puedes usar los canales del Proyecto.

 Nota especial: Manejo de quejas en organizaciones pequeñas

Si la persona encargada de recibir o dar solución a las quejas es la misma señalada en la denuncia:

- El trabajador podrá presentar la queja directamente a la Supervisión o Interventoría, utilizando los canales oficiales del Programa.
- El caso se registrará como queja y se tramitará de manera prioritaria para garantizar imparcialidad.

- Se preservará la confidencialidad del trabajador y se asegurará el principio de no represalias en todo momento.

Sugerencias de mensajes para los trabajadores en estos casos:

👉 Si la persona que recibe las quejas está involucrada en tu caso, no te preocupes:

Puedes presentar tu queja directamente a la Supervisión o Interventoría por los canales oficiales.

Tu identidad será protegida y tu caso será tratado como confidencial y prioritario.

Nadie puede castigarte o tomar represalias por hacer uso de este mecanismo.

💡 Recuerda: El mecanismo existe para cuidarte y asegurar que tus derechos sean respetados.

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento

- ✓ Prueba de que tiene un canal para quejas (buzón, cuaderno, teléfono o correo).
- ✓ Un registro sencillo de las quejas recibidas y la respuesta que dio.
- ✓ Evidencia de que explicó a los trabajadores cómo usar el mecanismo (lista firmada o foto).
- ✓ En casos graves, prueba de que avisó al MVCT o a las autoridades.

4.4. PLAN DE CAPACITACIONES

El Plan de Capacitaciones del Programa tiene dos niveles:

- Capacitaciones dirigidas a gestores y ejecutores, organizadas por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Capacitaciones dirigidas a familias beneficiarias y trabajadores, organizadas en el territorio por parte de gestores y ejecutores

4.4.1. Capacitaciones dirigidas a gestores y ejecutores, organizadas por parte del Ministerio de Vivienda

El Ministerio de Vivienda brinda un plan de capacitación a los gestores o ejecutores en distintas etapas del proyecto, con el fin de garantizar que conozcan y apliquen correctamente los compromisos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo (SST).



Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría

El gestor y/o ejecutor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento

- Listas de asistencia firmadas (en caso de modalidad presencial) o pantallazos de participación con hora y fecha (en modalidad virtual).
- Certificados de participación o constancias emitidas por el MVCT.
- Registro de participación de subcontratistas (cuando estén involucrados).

4.4.2. Capacitaciones en territorio a cargo del gestor o ejecutor

ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN



- ✓ La capacitación es responsabilidad de los gestores y ejecutores, quienes deben organizar y facilitar estos espacios en territorio.
- ✓ Son obligatorias para las familias beneficiarias y trabajadores vinculados al mejoramiento.
- ✓ Los gestores/ejecutores tienen autonomía para definir la metodología y el modo de realizar las capacitaciones, siempre que se usen lenguajes claros y prácticas accesibles.
- ✓ La participación activa asegura que todos comprendan los compromisos y acciones de prevención.

REGISTRO Y REPORTE DE ASISTENCIA



- ✓ Cada capacitación realizada por los gestores/ejecutores debe contar con un listado de asistencia firmado por los participantes.
- ✓ El listado se entrega al equipo del Programa como evidencia de la socialización.
- ✓ Cuando las capacitaciones se realicen en obra, se debe dejar constancia en bitácora o acta.
- ✓ El supervisor o interventoría podrán verificar el cumplimiento de estos registros.

RESPONSABILIDADES DE GESTORES O EJECUTORES



- ✓ Organizar y desarrollar las capacitaciones dirigidas a las familias beneficiarias y trabajadores en territorio.
- ✓ Usar lenguaje claro y métodos prácticos para explicar los temas tratados.
- ✓ Motivar a las familias a participar, resolver dudas y dejar registro de la actividad.
- ✓ Reportar novedades o dificultades en la programación de las capacitaciones a la supervisión o interventoría.

Pasos para realizar una inducción y capacitación exitosa



1 Planificación

Definir los temas clave de del proyecto (ejemplo: golpes, caídas, uso de herramientas). Designar al responsable de la capacitación (puede ser el encargado de SST o el maestro de obra con mayor experiencia).

2 Desarrollo

Realizar una sesión inicial antes de iniciar las actividades. Explicar de forma clara y sencilla las normas de seguridad y salud. Usar ejemplos prácticos y materiales visuales

3 Registro y evidencia

Pasar lista de asistencia y solicitar la firma de todos los participantes. Guardar los registros como evidencia

Capacitación continua
Reforzar los temas de manera periódica.

Realizar sesiones cortas de actualización en el lugar de trabajo, recordando las normas básicas y aclarando dudas.

Ejemplos de temas de capacitación

Ambiental

- Manejo adecuado de residuos de construcción.
- Protección de la fauna y flora
- Prevención de la contaminación
- Ahorro y uso eficiente de recursos (agua, energía y materiales)

Social

- Código de conducta
- Mecanismo de atención de quejas y reclamos
- Manejo de casos especiales

Seguridad y salud en el trabajo

- Uso y cuidado de elementos de protección personal
- Manejo seguro de herramientas y equipos
- Que hacer en caso de accidente de trabajo
- Prevención, preparación y respuesta a emergencias

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría 

El gestor y/o ejecutor debe presentar al supervisor o interventoría, en visita y para la expedición del certificado de existencia y habitabilidad del mejoramiento

- Listas de asistencia firmadas por los participantes, con fecha, lugar y tema tratado.
- Fotografías o evidencias de la sesión realizada.
-

4.5. **REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES**

Es fundamental que los gestores o ejecutores de mejoramientos de vivienda reporten e investiguen los accidentes de trabajo, y los incidentes ambientales y sociales graves, para identificar causas, prevenir nuevos incidentes y cumplir con la normativa vigente en Colombia y los requisitos del programa.

4.5.1. Medidas orientadas a prevenir, identificar y gestionar incidentes

Las siguientes medidas deberán ser adoptadas por los gestores y ejecutores durante todas las fases del Proyecto, en coordinación con la Supervisión o Interventoría, garantizando la articulación con los planes y protocolos

Identificar el tipo de incidente

Ambiental:

- Incidente de contaminación ambiental
- Impactos a la biodiversidad o en los recursos patrimoniales
- Social
 - Violencia y/o discriminación relacionada con orientación sexual o identidad de género.
 - Explotación sexual
 - Abuso sexual
 - Desplazamiento sin el debido proceso
 - Actos de violencia o protesta
 - Acoso Sexual
 - Seguridad y salud en el trabajo
 - Accidentes graves o mortales (caída de alturas, heridas causadas con herramientas eléctricas, electrocuciones, quemaduras, fracturas, entre otros)
 - Casos de trabajo infantil o forzoso
 - Violaciones al Código de conducta
 - Brotes de enfermedades

Reportar

Tiempo de reporte

El gestor o ejecutor tendrá un plazo máximo de 24 horas después de ocurrido el incidente para reportarlo.

A quién reportar

A la supervisión o interventoría

Cómo reportar

El gestor a través de correo electrónico, o llamada, incluyendo los datos del incidente:
Situación presentada; lugar de ocurrencia; Afectación (a trabajador- ambiente o social)

Reporte al MVCT

La supervisión o interventoría una vez conozca del incidente

Atender el incidente

Contener o controlar la situación en lo posible, dando prioridad a evitar mayores impactos.
Brindar primeros auxilios si es necesario; trasladar a trabajador al centro médico más cercano.
Reportar a la ARL todos los accidentes de trabajo ocurridos

Investigar el incidente

- Recolectar información (fotos, registros, testimonios)
- Analizar causas (directas e indirectas)
- Proponer acciones.
- Elaborar informe

Implementar acciones correctivas

- Ejecutar acciones
- Capacitar a trabajadores o comunidad
- Actualizar controles o procedimientos
- Hacer seguimiento

institucionales:

4.5.1.1. Medidas de prevención

- Difusión y cumplimiento del Código de Conducta entre todos los trabajadores, subcontratistas y personal vinculado al Proyecto, asegurando su comprensión antes del inicio de actividades.
- Difusión visible del Código de Conducta y las rutas de denuncia en carteleras, frentes de obra y espacios comunitarios disponibles en el territorio para la comunidad en general.
- Capacitación periódica en temas de violencia basada en género (VBG), discriminación, acoso sexual, conducta ética, respeto por la diversidad y convivencia comunitaria.
- Sensibilización a la comunidad sobre los canales de comunicación y mecanismos de quejas y reclamos (MAQR) disponibles, garantizando accesibilidad y confidencialidad.
- Integración de criterios de igualdad y no discriminación en los procesos de contratación y en la selección del personal de obra, priorizando el respeto y trato digno.
- Implementación de medidas de seguridad comunitaria que prevengan actos de violencia, uso excesivo de la fuerza o conflictos entre trabajadores y comunidad.
- Acciones de sensibilización y control para prevenir cualquier forma de acoso, abuso o vulneración de derechos.
- Promoción del diálogo y la mediación ante situaciones de inconformidad o protesta, evitando el uso de la fuerza y privilegiando la concertación.
- Divulgación y socialización de los mecanismos de comunicación y reporte, como el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) tanto del proyecto como del ministerio, que permiten a los hogares y comunidades informar cualquier situación de riesgo o conducta inapropiada.
- Implementar mecanismos para la activación inmediata de las rutas de atención establecidas, de acuerdo con el tipo de incidente (salud, violencia, acoso, violencia basada en género – VBG, entre otros), asegurando la comunicación oportuna a las autoridades competentes y a la supervisión o interventoría para el seguimiento y gestión correspondiente.

4.5.1.2. Medidas para la identificación temprana de riesgos o incidentes

- Monitoreo continuo en obra para detectar señales de riesgo o comportamientos inadecuados.
- Recepción y clasificación de quejas o denuncias a través del MAQR, garantizando reserva, confidencialidad y tratamiento diferencial según el tipo de incidente.
- Coordinación con líderes comunitarios y autoridades locales para reportar alertas tempranas sobre posibles situaciones de violencia o discriminación.
- Verificación por la Supervisión o Interventoría del cumplimiento de los mecanismos de prevención, atención y reporte establecidos.

4.5.1.3. Medidas de gestión y respuesta

- Activación inmediata de las rutas de atención según el tipo de incidente (salud, violencia, acoso, VBG, etc.), informando a las autoridades competentes y a la Supervisión o Interventoría.
- Protección de la víctima y garantía de no revictimización, evitando su exposición o contacto con el presunto agresor.
- Documentación de los hechos mediante actas, registros fotográficos y fichas de seguimiento, preservando la evidencia necesaria.
- Coordinación con la autoridad competente (Policía, Fiscalía, ICBF, Secretaría de Salud, Comisarías de Familia o autoridades ambientales) según el tipo de incidente.
- Informe formal al MVCT a través de la UEP, consolidado por la Supervisión o Interventoría, dentro de los plazos definidos.
- Seguimiento posterior al incidente para verificar la aplicación de las medidas correctivas y la restauración de condiciones seguras y de convivencia en la comunidad.

4.5.2. Manejo y reporte de incidentes

En caso de presentarse un incidente, el contratista, gestor o ejecutor deberá actuar de forma inmediata siguiendo las acciones descritas en la tabla siguiente, garantizando la atención prioritaria a las personas afectadas, la preservación de la evidencia y la comunicación oportuna a la Supervisión o Interventoría y a las autoridades competentes.

Tabla 4-9 Manejo y reporte de incidentes

Incidente	Acciones inmediatas del gestor	Ruta de reporte
Víctima fatal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Activar plan de emergencias. ✓ Avisar de inmediato al empleador, ARL y autoridades de policía/judiciales. ✓ Asegurar el área y proteger pruebas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notificar ARL, ✓ Notificar al Ministerio de Trabajo ✓ Notificar a la Supervisión o Interventoría en menos de 24h
Lesión con pérdida de días de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar primeros auxilios y activar ruta médica. ✓ Reportar el accidente laboral en ≤2 días a la ARL. ✓ Registrar en el sistema interno SST. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notificar ARL, ✓ Notificar al Ministerio de Trabajo cuando aplique ✓ Notificar a la Supervisión o Interventoría en menos de 24h los accidentes graves¹¹
Actos de violencia o protesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar seguridad del personal y comunidad. ✓ Informar de inmediato a la Policía y autoridad local. ✓ Documentar con actas y fotos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notificar a la Supervisión o Interventoría.
Brotes de enfermedad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar con Secretaría de Salud local. ✓ Orientar a trabajadores y comunidad sobre medidas de bioseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a autoridad sanitaria, Informar a la Supervisión o Interventoría.
Desplazamiento sin debido proceso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detener actividades relacionadas. ✓ Garantizar acompañamiento a las familias. ✓ Informar de inmediato a las autoridades locales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notificar a la Supervisión o Interventoría.
Trabajo Infantil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Suspender de inmediato la actividad. ✓ Reportar al ICBF y Ministerio de Trabajo. ✓ Garantizar protección del menor. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notificar a ICBF ✓ Notificar al MinTrabajo ✓ Notificar a la Supervisión e Interventoría.
Trabajo Forzado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retirar a la persona y garantizar protección. ✓ Informar a Policía Judicial y Fiscalía. ✓ -Notificar a MinTrabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notificar autoridades judiciales y laborales. ✓ Notificar a la Supervisión o Interventoría
Impactos inesperados en patrimonio cultural	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detener la obra inmediatamente. ✓ Avisar al ICANH y Ministerio de Cultura. ✓ Documentar hallazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportar al ICANH ✓ Reportar a la Supervisión en Interventoría.
Impactos inesperados en biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Suspender actividades que generen daño. ✓ Reportar a la CAR correspondiente. ✓ Asegurar evidencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportar a autoridad ambiental ✓ Reportar a la Supervisión o Interventoría

¹¹ Accidente grave: Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva.

Incidente	Acciones inmediatas del gestor	Ruta de reporte
Contaminación ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contener de inmediato la fuente de contaminación. ✓ Avisar a la autoridad ambiental competente. ✓ Implementar plan de contingencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportar a autoridad ambiental ✓ Reportar a la Supervisión o Interventoría
Violencia sexual, Violencia Basada en Género, acoso o explotación (EyAS/ASx)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retirar al presunto agresor ✓ Activar ruta de protección a la víctima. ✓ Notificar autoridades competentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Activar la ruta de atención y denuncias ante las entidades competentes en el territorio. ✓ Reportar a la Supervisión o Interventoría
Violencia y discriminación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender a la víctima, activar Comité de Convivencia si aplica, reportar al MinTrabajo si es laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Activar la ruta de atención y denuncias ante las entidades competentes en el territorio. ✓ Reportar a la Supervisión o Interventoría

En caso de recibir denuncias relacionadas con posibles situaciones de Violencia Basada en Género (VBG), Explotación y Abuso Sexual (EAS) y Acoso sexual en el trabajo (AS), la atención debe ser inmediata y según las medidas establecidas en el Código de Conducta del proyecto y en la sección 6.2 Manejo y reporte de incidentes del presente plan, la cual define las acciones y rutas de reporte que deben activar los contratistas, gestores o ejecutores.

La información correspondiente debe ser remitida sin dilación dando prelación a la denuncia ante las autoridades competentes según la naturaleza del caso (Comisaría de Familia, Policía, Fiscalía, ICBF u otras entidades territoriales de atención). De manera paralela, o posterior la supervisión o Interventoría deberá informar al el MVCT a través de la UEP, garantizando la confidencialidad, la protección de las víctimas y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS).

Requisito del gestor: Lo que debe presentar al supervisor o interventoría ✓

- Registro de incidentes (ambientales, sociales o SST), con fecha, lugar, descripción y responsables del reporte.
- Informes de investigación de incidentes con análisis de causas y plan de acción.
- Evidencia de implementación de acciones correctivas (fotos, actas, listas de verificación, etc.).
- Registro de seguimiento a planes de mejora derivados de los incidentes.
- En caso de incidentes graves, copia del reporte enviado a las autoridades competentes (por ejemplo, Ministerio de trabajo, Autoridades Ambientales, etc.).

4.5.3. Prevención de enfermedades en la comunidad y entorno de obra

Durante la ejecución de los mejoramientos de vivienda, los gestores y ejecutores deberán implementar medidas orientadas a prevenir la aparición o propagación de enfermedades derivadas directa o indirectamente de las actividades de obra, en coherencia con lo establecido en el Plan Genérico de Salud y Seguridad de la Comunidad (Anexo 6 del MGAS).

Estas acciones son fundamentales para proteger la salud de los beneficiarios, trabajadores y vecinos del entorno inmediato, reduciendo riesgos asociados a polvo, ruido, residuos, humedad, vectores y contacto con materiales de construcción.

4.5.3.1. *Medidas preventivas mínimas*

- Control del polvo, ruido y humo generados durante las obras, mediante riego de vías, cubrimiento de materiales, revisión del estado de la maquinaria y mantenimiento adecuado de equipos.
- Delimitación y señalización de zonas de trabajo, evitando el ingreso de personas no autorizadas, especialmente niños, personas mayores o con discapacidad.
- Limpieza y orden diario en las áreas de obra y almacenamiento, garantizando la recolección oportuna de residuos.
- Promoción de hábitos de higiene (lavado de manos, disposición adecuada de basura, manejo seguro de alimentos) en coordinación con los hogares beneficiarios.
- Atención prioritaria a personas con enfermedades crónicas o discapacidad, orientando medidas de protección durante la ejecución de los trabajos.
- Coordinación con la Secretaría de Salud local cuando se identifiquen brotes de enfermedades respiratorias, gastrointestinales, o transmisibles.
- Aplicación de medidas de bioseguridad en caso de identificar riesgos de contagio o enfermedades transmisibles, conforme a la normatividad vigente.
- Solicitud del certificado médico que confirme el diagnóstico de enfermedad crónica o discapacidad previo al inicio del mejoramiento, con el fin de identificar posibles condiciones de salud que requieran medidas de prevención o atención diferencial durante la ejecución de las obras.

4.5.3.2. Responsabilidades del gestor o ejecutor

- Socializarlas con las familias beneficiarias antes del inicio de obra, en lenguaje claro y con material visual, las medidas preventivas en salud y posibles riesgos que se puedan presentar y las responsabilidades del hogar frente a estos riesgos.
- Supervisar su cumplimiento en campo y dejar evidencia fotográfica y en bitácora.

- Reportar de manera inmediata cualquier brote de enfermedad o riesgo sanitario a la Supervisión o Interventoría y a la autoridad de salud competente.

4.5.3.3. Responsabilidades del hogar

Las familias también tienen un papel muy importante para cuidar su salud y la de sus vecinos mientras se hacen las obras. Por eso deben:

- ✓ Mantener la casa limpia y ordenada, especialmente la cocina, el baño y los patios.
- ✓ Lavar las manos con frecuencia y enseñar a los niños a hacerlo antes de comer y después de ir al baño.
- ✓ Mantener las ventanas abiertas para que haya buena ventilación y no se acumule polvo ni humo.
- ✓ Tapar bien los recipientes de agua y sacar la basura todos los días para evitar mosquitos u otros insectos.
- ✓ Usar tapabocas o pañuelos cuando haya polvo o se estén haciendo trabajos cerca, para proteger las vías respiratorias.
- ✓ Cuidar especialmente a los miembros del hogar con discapacidad, asegurando que tengan un espacio seguro y libre de obstáculos, y ayudándolos a desplazarse si hay materiales o herramientas en el camino.
- ✓ Seguir las recomendaciones del personal del proyecto, como no acercarse a las zonas de trabajo o esperar las indicaciones antes de ingresar a la vivienda cuando haya materiales o herramientas.

Requisitos del gestor: lo que debe presentar al supervisor o interventoría

- Copia del certificado médico presentado por el hogar cuando existan casos documentados de enfermedades crónicas o discapacidad.
- Evidencia de socialización a la comunidad (actas, listas de asistencia, material informativo).
- Fotografías o registros del control de polvo, orden, limpieza y señalización en obra.

5. ANEXOS

Código de Conducta del proyecto

Modelo de Política de prevención del trabajo infantil y forzoso

Lista de asistencia a capacitaciones

Formato para registro de entrega y/o reposición de elementos de protección personal

Formato de permiso de trabajo en alturas

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROYECTO

Objetivo

El presente Código de Conducta tiene como propósito establecer valores, principios y normas éticas que regulen el comportamiento de todos los trabajadores, gestores, ejecutores y demás actores vinculados al Proyecto de vivienda resiliente e incluyente en Colombia. Busca fomentar una conducta formal y apropiada, así como divulgar y garantizar la aplicación de estos lineamientos en todas las actividades del Proyecto.

Ámbito de Aplicación

Este Código es de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores del Proyecto¹², incluyendo:

- Trabajadores directos vinculados al MVCT.
- Personal contratado mediante contratos de obra, servicios u otras figuras.
- Trabajadores comunitarios.
- Gestores y ejecutores del Programa de Mejoramiento de vivienda en cualquiera de sus modalidades.
- Empresas o personas naturales contratistas y subcontratistas.

Mecanismos de obligatoriedad

Inclusión contractual:

El Código de Conducta se incorpora como anexo obligatorio en todos los contratos de trabajo, contratos de obra, contratos de prestación de servicios y convenios suscritos en el marco del Proyecto.

Su firma constituye requisito para la vinculación laboral o contractual de cualquier trabajador, contratista, subcontratista, gestor, ejecutor o consultor.

Cartas de intención y compromisos formales:

En el caso de la Modalidad I del Programa de Mejoramiento de Vivienda (personas naturales, maestros de obra), la aceptación del Código se realiza mediante la firma de una carta de intención.

Esta carta constituye un compromiso expreso y vinculante de acatar las disposiciones del Código, aun en ausencia de un contrato formal.

Carácter transversal del compromiso:

¹² La clasificación detallada de los trabajadores del proyecto se encuentra en el Anexo 5: Plan de Gestión Laboral, incluido en el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) del Proyecto de Vivienda Resiliente e Incluyente en Colombia disponible para la consulta en el siguiente enlace: [Acceda aquí al Anexo 5](#).

La obligatoriedad aplica a todos los actores del Proyecto, sin excepción: trabajadores directos, personal contratado, gestores, ejecutores, consultores, empresas y organizaciones comunitarias.

Su cumplimiento no depende de la modalidad de ejecución, sino de la condición general de participar en actividades del Proyecto.

Conceptos Clave

El Código define y regula situaciones de riesgo como:

- Acoso laboral: Conducta persistente y demostrable ejercida sobre un trabajador por parte de un superior, igual o subordinado, que tenga como finalidad o efecto intimidar, opacar, amedrentar o causar perjuicio.
- Acoso sexual: Cualquier comportamiento sexual no deseado, solicitud de favores sexuales u otra conducta verbal o física de naturaleza sexual que pueda crear un ambiente hostil, intimidatorio o humillante.
- Violencia basada en género (VBG): Acciones que causan daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por razones de género, incluyendo amenazas, coerciones o privaciones de libertad.
- Explotación sexual: Cualquier forma de uso indebido de una posición de poder o confianza con fines sexuales, incluyendo el intercambio de bienes o favores por sexo.
- Abuso sexual: Actividades sexuales forzadas o no consentidas, realizadas mediante violencia, intimidación o engaño.
- Protección integral de la infancia y adolescencia: Garantizar que los niños, niñas y adolescentes estén libres de todo tipo de abuso, negligencia, explotación o trato perjudicial, promoviendo su bienestar físico y emocional.

Riesgos Sociales Adversos

La llegada de trabajadores, gestores y ejecutores externos a las comunidades puede generar:

- Conflictos sociales.
- Propagación de enfermedades.
- Vulneración de derechos, especialmente hacia mujeres, niños y adolescentes.

Lineamientos de Conducta

Todos los actores vinculados al Proyecto deben:

- Mantener un trato digno y respetuoso con todas las personas.
- Evitar cualquier tipo de discriminación por razón de género, origen, religión u orientación sexual.
- Cumplir con las normas de respeto y convivencia en el entorno laboral y comunitario.
- Abstenerse de cualquier tipo de acoso (laboral, sexual, verbal o físico).

- No realizar contacto inadecuado con menores de edad, ni interactuar con ellos sin la supervisión de un adulto responsable.
- No entablar relaciones de pareja o sexuales con integrantes de la comunidad local.
- No usar lenguaje ofensivo, intimidante o violento en el ambiente de trabajo o hacia la comunidad.
- No hacer uso indebido de material audiovisual o información privada de terceros.
- Respetar la privacidad y confidencialidad de la información manejada en el Proyecto.
- Informar cualquier situación de riesgo o violación de este Código a través de los canales de denuncia establecidos.

Acciones de prevención y sanción

- Inclusión obligatoria del Código de conducta como documento de referencia y adopción en los contratos suscritos con contratistas vinculados conforme a las regulaciones de adquisiciones del Banco Mundial, así como en las Cartas de Intención firmadas por gestores y ejecutores del Programa de mejoramiento de vivienda.
- Capacitaciones periódicas a todos los trabajadores, gestores y ejecutores sobre el Código de Conducta y sus implicaciones.
- Uso de lenguaje inclusivo y respetuoso en la comunicación laboral.
- Investigaciones disciplinarias y contractuales: ante cualquier denuncia, se activará el proceso de verificación y sanción correspondiente, dependiendo el tipo de vinculación:
 - Trabajadores directos del MVCT: se aplicarán los procedimientos internos de investigación disciplinaria de la entidad, conforme a la normatividad laboral o contractual vigente.
 - Contratistas, subcontratistas, gestores y ejecutores: las investigaciones estarán a cargo del empleador o contratante directo, quien deberá aplicar las sanciones contractuales previstas (amonestaciones, terminación del contrato, inhabilidades, etc.), con reporte obligatorio al supervisor o interventoría.
 - Modalidad I (personas naturales, maestros de obra): el incumplimiento del Código de Conducta será reportado por la Supervisión, quienes informarán al MVCT. Este registro servirá como evidencia para seguimiento y de ser necesario, para la exclusión de la persona de futuras actividades o para remitir el caso a las autoridades competentes.
 - Todos los casos: cuando los hechos constituyan presunto delito o infracción a la ley (por ejemplo, violencia de género, explotación, abuso o acoso sexual, trabajo infantil o forzado), la Supervisión o Interventoría deberán remitir la denuncia a las autoridades competentes (Inspección de trabajo, fiscalía, Policía Nacional, ICBF, u otras).

Denuncias

- Trabajadores directos del MVCT: podrán presentar denuncias a través de los

canales de atención del MVCT, disponibles como correo institucional, buzones físicos y atención presencial.

- Contratistas, subcontratistas, gestores y ejecutores: deberán disponer de canales propios de denuncia, accesibles tanto para sus trabajadores como para la comunidad vinculada a sus actividades. Estos canales deben ser claramente divulgados y garantizar confidencialidad, protección de datos y no represalias, así como la posibilidad de realizar peticiones, quejas y reclamos de forma anónima. Además, sus trabajadores y la comunidad siempre podrán acudir al MAQR del Proyecto o los canales del MVCT.
- Modalidad I (personas naturales, maestros de obra): en este caso no existen canales propios de denuncia. Por tanto, los maestros de obra y la comunidad utilizarán de forma directa el MAQR del Proyecto, o los canales del MVCT, que estarán divulgados en los puntos de atención y durante las socializaciones comunitarias.
- Garantías de confidencialidad y protección: En todos los casos se garantiza el anonimato, confidencialidad y un enfoque centrado en la víctima, especialmente en casos de violencia basado en género (VBG), explotación y abuso sexual (EyAS) o acoso sexual.
- Todos los actores deben asegurar que los canales de denuncia sean accesibles y estén disponibles para todos los trabajadores y miembros de la comunidad, permitiendo además la presentación de peticiones, quejas y reclamos de forma anónima en todas las etapas de ejecución del proyecto.

MODELO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL TRABAJO INFANTIL Y FORZOSO

[Nombre del gestor o ejecutor], en cumplimiento de la normativa nacional en materia de derechos laborales, se compromete a prevenir y erradicar cualquier forma de trabajo infantil y trabajo forzado en todas sus actividades asociadas a la ejecución de mejoramientos de vivienda.

1. Prohibición del Trabajo Infantil:

- No se contratará, directa o indirectamente, a menores de edad para la ejecución de ninguna labor dentro del proyecto.
- Se verificará la edad de todos los trabajadores antes de su contratación mediante la revisión de documentos oficiales de identidad (cédula de ciudadanía o documento equivalente).
- En caso de detectar situaciones de trabajo infantil en el entorno del proyecto, se informará a las autoridades competentes y se tomarán las acciones correctivas necesarias.

2. Prohibición del Trabajo Forzado:

- No se permitirá la contratación de personas bajo amenaza, coerción, deuda u otra forma de explotación.
- Se garantizará que todos los trabajadores conozcan y acepten voluntariamente sus condiciones laborales.
- Se respetará la libertad de los trabajadores para renunciar a sus empleos sin represalias.

3. Acciones de Prevención y Sensibilización:

- Se capacitará al personal sobre la importancia de esta política y las consecuencias legales del incumplimiento.
- Se establecerán mecanismos de denuncia confidenciales para reportar cualquier indicio de trabajo infantil o forzado.
- Se exigirá a los subcontratistas y proveedores el cumplimiento de esta política como requisito indispensable para su vinculación.

[Nombre de la empresa o contratista], se compromete a velar por el cumplimiento de esta política y a adoptar las acciones necesarias para prevenir cualquier vulneración a los derechos laborales de los trabajadores.

Fecha:[Día/Mes/Año]

Firmado por: [Nombre y cargo del representante legal / persona natural]

LISTA DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES

LISTA DE ASISTENCIA			
Tema			
Gestor / Ejecutor			
Fecha			
Lugar			
Responsable de la divulgación	Nombre y Cargo		
PARTICIPANTES			
Nombre y Apellido	Número de identificación	Cargo	Firma o Huella

FORMATO PARA REGISTRO DE ENTREGA Y/O REPOSICIÓN DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Fecha de entrega: ____ / ____ / ____

Lugar de entrega: _____

Nombre del trabajador: _____

Cédula o ID: _____

Cargo o función: _____

Empresa o contratista: _____

ELEMENTOS ENTREGADOS

#	Elemento de Protección Personal (EPP)	Cantidad	Estado (Nuevo / Reposición)	Firma de Recibido
1	Casco de seguridad			
2	Gafas de seguridad			
3	Tapones auditivos / Orejeras			
4	Mascarilla / Respirador			
5	Guantes de seguridad			
6	Botas de seguridad			
7	Arnés de seguridad			
8	Ropa de trabajo			
9	Otros (especificar)			

COMPROMISO DEL TRABAJADOR

Declaro que he recibido los elementos de protección personal en buen estado y que:

Me comprometo a usarlos correctamente en todas mis actividades laborales.
Entiendo que es mi responsabilidad cuidar y reportar cualquier daño en los EPP.
Fui informado sobre la importancia y el uso adecuado de estos elementos.

Firma o Huella del Trabajador: _____

Firma del Responsable de la Entrega: _____

Cargo del Responsable: _____

Observaciones: _____

FORMATO DE PERMISO DE TRABAJO EN ALTURAS

Fecha: ____ / ____ / ____

Ubicación del trabajo: _____

Nombre del trabajador: _____

Cédula o ID: _____

Cargo: _____

Gestor o Ejecutor: _____

Supervisor responsable: _____

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Tipo de trabajo a realizar: _____

Altura aproximada del trabajo: ____ metros

Condiciones del área: () Seca () Húmeda () Resbalosa () Con riesgos eléctricos

Herramientas a utilizar: _____

REQUISITOS Y AUTORIZACIONES

#	Requisito	¿Cumple? (✓ / X)	Observaciones
1	Trabajador capacitado y certificado en alturas		
2	Evaluación médica vigente		
3	Uso de arnés de seguridad con línea de vida		
4	Inspección de andamios, escaleras y plataformas		
5	Puntos de anclaje verificados		
6	Supervisión y plan de rescate definido		
7	Condiciones climáticas seguras (sin lluvia ni vientos fuertes)		

AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO

¿Se aprueba el permiso para trabajo en altura?

() Sí, cumple con todas las condiciones de seguridad.

() No, se deben corregir los riesgos antes de iniciar el trabajo.

Firma del trabajador: _____

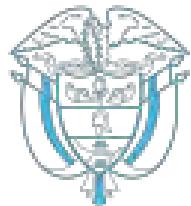
Firma del supervisor: _____

IMPORTANTE:

Si alguna condición no es segura, NO INICIAR el trabajo.

Este permiso debe renovarse cada vez que se realicen nuevas actividades en altura.

El incumplimiento de las normas de seguridad puede generar sanciones y accidentes graves.



Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio