

ANEXO 6.

## PLAN GENÉRICO DE SALUD Y SEGURIDAD DE LA COMUNIDAD

## PROYECTO DE VIVIENDA RESILIENTE E INCLUYENTE EN COLOMBIA

Noviembre 2025

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS .....	6
3. ALCANCE.....	7
4. MEDIDAS GENERALES DEL PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD EN LA COMUNIDAD	8
4.1. DISEÑO Y SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA.....	8
4.2. SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS.....	8
4.3. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE REUBICACIÓN TEMPORAL VOLUNTARIA DE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD.....	9
4.3.1. Criterios para determinar la reubicación temporal voluntaria.....	9
4.3.2. Costos cubiertos y no cubiertos en la Reubicación Temporal Voluntaria .	11
4.3.3. Acompañamiento social integral en la reubicación temporal voluntaria	13
4.4. PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES .....	15
4.4.1. Medidas preventivas .....	15
4.4.2. Responsabilidades del contratista, gestor o ejecutor .....	16
4.4.3. Responsabilidades del hogar .....	16
4.5. MANEJO DE MATERIALES PELIGROSOS .....	17
4.6. ZONAS DE AMORTIGUACIÓN .....	17
4.7. PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS .....	18
4.8. MEDIDAS PARA EL MANEJO DE TRÁFICO .....	18
4.8.1. Identificación y evaluación del tipo de impacto generado.....	19
4.8.2. Plan de acción para el manejo de tráfico.....	19
5. MEDIDAS SOBRE EL PERSONAL DE SEGURIDAD .....	21
5.1. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN .....	21
5.2. CONTRATACIÓN.....	21
5.3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	21
5.4. DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS .....	22
6. PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENTES EN LA COMUNIDAD .....	23
6.1. MEDIDAS ORIENTADAS A PREVENIR, IDENTIFICAR Y GESTIONAR INCIDENTES .	23
6.1.1. Medidas de prevención .....	24
6.1.2. Medidas para la identificación temprana de riesgos o incidentes .....	24
6.1.3. Medidas de gestión y respuesta .....	25
6.2. MANEJO Y REPORTE DE INCIDENTES .....	25

CONTROL DE CAMBIOS .....	28
--------------------------	----

## LISTADO DE TABLAS

<i>Tabla 4-1 Criterios para determinar reubicación temporal voluntaria</i> .....	9
<i>Tabla 4-2 Contenido Plan de Manejo Especial</i> .....	10
<i>Tabla 4-3 Costos cubiertos y no cubiertos en la Reubicación Temporal Voluntaria</i> .....	11
<i>Tabla 4-4 Acompañamiento social integral en la reubicación temporal voluntaria</i> .....	13
<i>Tabla 6-1 Gestión de Incidentes</i> .....	25

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Genérico de Salud y Seguridad en la Comunidad se ha preparado para establecer las medidas y lineamientos necesarios en materia de salud y seguridad de la comunidad, aplicables tanto a las convocatorias realizadas bajo la modalidad de Solicitud de Ofertas (SDO)- que incluyen proyectos de mejoramiento de vivienda urbana y rural, mejoramiento integral de barrios y espacio público, como las convocatorias de mejoramiento de vivienda urbana y rural definidas en el marco del Decreto 0413 de 2025.

En el caso de los proyectos ejecutados mediante SDO, este plan da cumplimiento al Estándar Ambiental y Social 4 (EAS 4) Salud y Seguridad de la Comunidad del Banco Mundial, el cual reconoce que las actividades, los equipos y la infraestructura de un proyecto, pueden aumentar la exposición de la comunidad a riesgos e impactos diversos. El EAS 4 tiene por objetivos:

- Anticipar y evitar los impactos adversos en la salud y la seguridad de las comunidades afectadas durante todo el ciclo del proyecto, tanto en circunstancias rutinarias como extraordinarias.
- Promover la calidad, la seguridad y la atención a consideraciones relacionadas con el cambio climático en el diseño y construcción de las obras de infraestructura.
- Evitar o minimizar la exposición de la comunidad a los riesgos que se deriven del proyecto, en relación con el tráfico y la seguridad vial, enfermedades y material peligroso.
- Contar con medidas efectivas para abordar las emergencias.
- Garantizar que se proteja a la persona y los bienes, de manera tal de evitar o minimizar los riesgos para las comunidades afectadas por el proyecto.

Para las convocatorias en el marco del Decreto 0413 de 2025, este plan establece las acciones de salud y seguridad de la comunidad que deberán ser adoptadas por los gestores de mejoramiento, en cumplimiento de los requisitos específicos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo definidos en cada convocatoria y desarrollados en el Marco de Gestión Ambiental y Social del proyecto (MGAS)

Las acciones de salud y seguridad de la comunidad contempladas en este plan se aplicarán de forma diferenciada de acuerdo con el modelo de operación, pero bajo un mismo esquema de seguimiento integral. Para los proyectos contratados mediante Solicitud de Ofertas (SDO), la interventoría del proyecto será responsable de supervisar el cumplimiento de las medidas establecidas en el marco del EAS 4 del Banco Mundial, mediante informes periódicos y visitas de verificación. En el caso de las convocatorias desarrolladas bajo el Decreto 0413 de 2025, la supervisión será realizada por el Supervisor o Interventor designado según el modelo de operación, quien validará el cumplimiento de los requisitos ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo definidos en el MGAS y en cada convocatoria.

La Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) consolidará la información de ambas modalidades, a fin de asegurar un monitoreo transversal, identificar oportunidades de mejora y garantizar

que las comunidades, los trabajadores y el entorno estén protegidos de riesgos asociados a las actividades del proyecto.

## 2. OBJETIVOS

Presentar las medidas generales que se deberán adoptar durante la ejecución del proyecto para:

- Anticipar y evitar los impactos en la salud y seguridad de las comunidades involucradas en el desarrollo del proyecto.
- Promover la calidad y seguridad en el diseño y la ejecución de proyectos de infraestructura, asegurando la seguridad y el acceso universal<sup>1</sup> de la comunidad.
- Eliminar o minimizar la exposición de la comunidad a enfermedades y vectores de enfermedades que puedan resultar de las actividades del proyecto.
- Prevenir y gestionar cuando sea inevitable, los casos excepcionales de reubicación temporal voluntaria, conforme a lo establecido en el Plan de Manejo Especial y al Acompañamiento Social Integral, incluyendo las compensaciones necesarias por parte del ejecutor o gestor de mejoramiento.
- Prevenir conductas de uso de la fuerza desproporcionada y/o de abuso del personal de seguridad con la comunidad de influencia del proyecto.
- Orientar y establecer lineamientos para la prevención, detección y canalización de situaciones de violencia basada en género (VBG), discriminación por orientación sexual o identidad de género, explotación y abuso sexual (EAS), acoso sexual y otros actos de violencia o protesta, que puedan surgir en el marco de la ejecución del Proyecto, promoviendo entornos comunitarios seguros, inclusivos y respetuosos de los derechos humanos, conforme a los estándares del Banco Mundial y la normatividad nacional vigente.

---

<sup>1</sup> <sup>1</sup> De acuerdo con el EAS 4, el concepto de acceso universal hace referencia al libre acceso para todas las personas de todas las edades y capacidades en diferentes situaciones y en distintas circunstancias

### 3. ALCANCE

Este Plan establece las acciones de salud, seguridad humana y el medio ambiente aplicables a todas las actividades del Proyecto de Vivienda Resiliente e Incluyente en Colombia, considerando tanto las convocatorias bajo la modalidad de Solicitud de Ofertas (SDO) como las desarrolladas en el marco del Decreto 0413 de 2025, en articulación con lo dispuesto en el MGAS. Los lineamientos aquí definidos deberán ser adoptados por todas las entidades y actores responsables de la ejecución del proyecto.

## 4. MEDIDAS GENERALES DEL PLAN DE SALUD Y SEGURIDAD EN LA COMUNIDAD

### 4.1. DISEÑO Y SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

Las medidas generales para prevenir y mitigar las afectaciones en la salud y seguridad de la comunidad deben incluir:

- Diseñar, construir, operar y dismantelar los elementos estructurales del proyecto de acuerdo con la regulación vigente en temas de construcción, salud y seguridad, manejo de materiales, gestión de residuos peligrosos, y transporte, haciendo énfasis en la protección de terceros y en especial de la comunidad.
- Los diseños y construcciones estructurales de las viviendas e infraestructura social deberán ser elaborados por profesionales autorizados o certificados por autoridades competentes.
- Para la construcción de infraestructura nueva que involucre el acceso del público, se deberá considerar el riesgo incremental asociado a los riesgos a los que el público estará expuesto dentro de la obra, incluyendo peligros naturales, u accidentes operacionales.
- En las actividades que implican construcción, mejoramiento de infraestructura, tanto al interior de los hogares como en los entornos comunitarios, considerar el acceso universal, accesibilidad, reducción de barreras físicas y arquitectónicas para las personas de la comunidad, según las disposiciones contempladas en el Decreto 1538 de 2005, que son aplicables a:
  - El diseño, construcción, ampliación, modificación y en general, cualquier intervención y/u ocupación de vías públicas, mobiliario urbano y demás espacios de uso público.
  - El diseño y ejecución de obras de construcción, ampliación, adecuación y modificación de edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público.

### 4.2. SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS

El Proyecto de Vivienda Resiliente e Incluyente en Colombia beneficiará a hogares cuyos servicios públicos domiciliarios estén conectados y activos. No se prevé realizar nuevas instalaciones o conexiones a los servicios públicos básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad y gas. Sin embargo, si para realizar las actividades de fortalecimiento estructural de la vivienda, se requiere realizar una desconexión temporal o una reparación dentro de los límites del hogar, se deberá asegurar que los servicios queden conectados nuevamente, después de haber realizado las actividades de obra.



## 4.3. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE REUBICACIÓN TEMPORAL VOLUNTARIA DE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD.

### 4.3.1. Criterios para determinar la reubicación temporal voluntaria.

Para garantizar la seguridad y el bienestar de las familias durante las actividades de mejoramiento de vivienda 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 o seguridad, 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 4-1 Criterios para determinar reubicación temporal voluntaria*

Criterios	Descripción	Ejemplo de Situación	Evidencia/Soporte Requerido
Riesgo estructural inminente <sup>2</sup>	Cuando las obras comprometen la estabilidad	Demolición de muros de carga, cambio de cubierta con riesgo	Informe técnico del ingeniero, acta de visita de obra, registro fotográfico.

<sup>2</sup> 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

Criterios	Descripción	Ejemplo de Situación	Evidencia/Soporte Requerido
	de la vivienda y existe riesgo de colapso parcial o total.	de desplome, reforzamiento estructural mayor.	
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.

Fuente: UEP. 2025

Tras la revisión realizada con el equipo técnico y jurídico de la Dirección de Inversión en Vivienda de Interés Social (DIVIS), se determinó que no se identifican criterios adicionales a los ya incluidos en la Tabla 41.<sup>3</sup>

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 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 4-2 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 ser concertados con el jefe del hogar, buscando la menor afectación posible a las rutinas familiares; y serán	Ver Tabla 4 3 Costos cubiertos y no cubiertos en la Reubicación Temporal Voluntaria.

voluntaria si es necesario.

<sup>3</sup> La inclusión de nuevos criterios para determinar reubicación temporal voluntaria daría pie a riesgos operativos y financieros, al generar incertidumbre en los gestores sobre los criterios que activan una reubicación y los costos asociados, los cuales son asumidos directamente por ellos. Esta falta de claridad puede desincentivar la participación de los gestores en el programa y afectar la planeación técnica y financiera de las intervenciones. Así mismo, abriría la posibilidad de que se presenten riesgos jurídicos y administrativos, al dejar abierta la posibilidad de que los hogares presenten múltiples solicitudes de reubicación temporal sin un marco definido, lo que podría generar una carga administrativa significativa para el MVCT, los gestores y la supervisión o interventoría, quienes deberían revisar y validar técnica y jurídicamente la aplicabilidad de cada solicitud.

Componente	Descripción	Ejemplo
Vivienda alterna	avalados por el MVCT y la supervisión del proyecto en cuestión. 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 <sup>4</sup>	Acciones de acompañamiento antes, durante y después de la reubicación, garantizando bienestar y retorno seguro. Incluye: - 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.	- 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.

Fuente: UEP. 2025

#### 4.3.2. 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.

*Tabla 4-3 Costos cubiertos y no cubiertos en la Reubicación Temporal Voluntaria*

Categoría	Costos que debe cubrir el Gestor	Costos que no cubre el Gestor
Habitabilidad	- Traslado de enseres indispensables para la reubicación temporal y el retorno al lugar de residencia habitual <sup>5</sup> .  Reparación o reposición de los daños ocasionados a la vivienda durante el proceso de traslado o retorno, cuando estos sean consecuencia directa	- 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

<sup>4</sup> El acompañamiento del MVCT será concertado en conjunto con el gestor o ejecutor

<sup>5</sup> 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
	de las actividades realizadas por el Gestor o su personal a cargo directo o subcontratado.	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	<p>- Costos relacionados con garantizar continuidad mínima de actividades productivas interrumpidas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.).</li> <li>✓ 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).</li> <li>✓ 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"> <li>▪ Compensación económica proporcional al número de días en que la familia no pueda desarrollar su actividad productiva, o:</li> <li>▪ Traslado y reinstalación temporal de equipos o utensilios esenciales (estufa, nevera, cilindros de gas, mesas de trabajo, etc.) si el hogar puede continuar su actividad en otro espacio alterno.</li> <li>▪ Apoyo logístico para el transporte y adecuación del espacio alterno donde temporalmente se prepare o almacene la comida, cuando sea posible su continuidad.</li> <li>▪ Acompañamiento social y orientación sanitaria, asegurando que las condiciones temporales cumplan con medidas básicas de higiene y manipulación segura de alimentos.</li> </ul> </li> </ul>	<p>- Pérdidas derivadas de negocios no declarados o informales sin evidencia verificable.</p> <p>- Inversiones nuevas en negocios no existentes previamente.</p> <p>- Compra de nuevos equipos, utensilios o mobiliario no incluidos en el inventario original del hogar.</p> <p>- Mejoras o adecuaciones voluntarias solicitadas por la familia en la vivienda alterna o el espacio temporal.</p>

Categoría	Costos que debe cubrir el Gestor	Costos que no cubre el Gestor
Red de apoyo / Vivienda alterna	- 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gastos extra que la familia incurra de manera voluntaria (ejemplo: hospedarse en un hotel por preferencia personal).</li> <li>- Costos de servicios públicos en la vivienda alterna, cuando estos ya están cubiertos por la red de apoyo familiar.</li> <li>- 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.</li> </ul>
Acompañamiento social Integral	- 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..	- Gastos de transporte personal adicionales de los miembros de la familia durante el tiempo de la reubicación que no estén asociados al traslado principal.

Fuente: UEP. 2025

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.

#### 4.3.3. 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 4-4 Acompañamiento social integral en la reubicación temporal voluntaria*

Etapas	Acciones específicas	Medio / Frecuencia	Objetivo
Antes de la reubicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar presencialmente la necesidad de la reubicación.</li> <li>- Presentar y concertar el Plan de Manejo Especial.</li> <li>- Identificar necesidades especiales (niños, adultos mayores, personas con discapacidad).</li> </ul>	Visita presencial (1 vez, previo a la mudanza).	Que la familia entienda y acepte el proceso de forma clara y segura.

Etapa	Acciones específicas	Medio / Frecuencia	Objetivo
Durante la mudanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompañar presencialmente el traslado.</li> <li>- Apoyar en la organización y movimiento de enseres indispensables.</li> <li>- Verificar condiciones de la vivienda alterna o red de apoyo.</li> <li>- Entregar contactos de referencia para emergencias.</li> </ul>	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"> <li>- Verificar bienestar de la familia y cumplimiento del Plan de Manejo Especial.</li> <li>- Atender dificultades o emergencias.</li> <li>- Identificar el tipo de actividad económica (preparación o venta de alimentos).</li> <li>- Orientar sobre condiciones seguras de manipulación de alimentos durante la reubicación.</li> <li>- Coordinar con el Gestor las medidas de apoyo logístico, compensación o adecuación temporal del espacio productivo.</li> <li>- Hacer seguimiento al restablecimiento de la actividad económica tras el retorno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamada telefónica diaria en los primeros 2 días.</li> <li>- Visita presencial si el hogar beneficiario así la solicita.</li> <li>- Llamadas de seguimiento cada 2 días (según duración).</li> </ul>	Asegurar la protección, dignidad y continuidad mínima de las rutinas familiares.
Antes del retorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar condiciones de habitabilidad de la vivienda intervenida (seguridad, servicios básicos, higiene).</li> <li>- Informar a la familia sobre la fecha de regreso.</li> </ul>	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"> <li>- Acompañar el regreso a la vivienda.</li> <li>- Verificar condiciones de habitabilidad tras la mudanza.</li> <li>- Acompañar la firma del plan de manejo especial, en el que se registrará el retorno a satisfacción tras haber sido reubicados temporal y voluntariamente.</li> <li>- Confirmar recuperación de rutinas y medios de subsistencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita presencial al retorno y firma del cierre del Plan de manejo especial.</li> <li>- Llamada de seguimiento a los 15 días.</li> </ul>	Constatar que la familia retorne a su vivienda y su vida cotidiana de manera satisfactoria.

Fuente: UEP. 2025

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.

#### 4.4. PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES

Las medidas de prevención y minimización de la exposición de la comunidad a las enfermedades deben incluir acciones orientadas a evitar la aparición, propagación o agravamiento de afecciones derivadas directa o indirectamente de las actividades del Proyecto, teniendo en cuenta los factores ambientales, ocupacionales y sociales que pueden incidir en la salud de la población.

Estas medidas deberán considerar de manera especial a los grupos más vulnerables de la comunidad, tales como niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas en situación de discapacidad y personas con enfermedades crónicas preexistentes, incluyendo asma, enfermedades respiratorias, cardiovasculares, cutáneas o sensoriales, que puedan verse agravadas por el polvo, el ruido, las vibraciones o la exposición a materiales o contaminantes generados durante la ejecución de las obras.

- Asimismo, deberán contemplar la prevención de enfermedades transmitidas por el agua para consumo humano, las endémicas de la región y las enfermedades transmisibles o derivadas de las actividades del proyecto, incluyendo aquellas que puedan incrementarse por la afluencia de trabajadores en la comunidad, (como las enfermedades de transmisión sexual (ETS), respiratorias o gastrointestinal). **"Es posible que los trabajadores con problemas de salud relacionados con el abuso de sustancias, problemas mentales o enfermedades de transmisión sexual no deseen visitar las instalaciones médicas del proyecto y, en cambio, acudir de forma anónima a los proveedores médicos locales, lo que ejerce mayor presión sobre los recursos locales"**<sup>6</sup>
- En caso de que durante la ejecución del proyecto se identifiquen riesgos de contagio de Covid-19 u otras enfermedades transmisibles para la comunidad o viceversa asociados a las actividades del proyecto, será necesario establecer un programa de prevención y mitigación que involucre a la comunidad, de acuerdo con la regulación vigente.

##### 4.4.1. Medidas preventivas

Las acciones mínimas para prevenir enfermedades deberán incluir:

- ✓ Control del polvo, el ruido y el humo del trabajo, regando las vías para evitar que se levante polvo, guardando los materiales en lugares cerrados o cubiertos y revisando con frecuencia la maquinaria para que funcione bien y no contamine.
- ✓ Aislamiento o señalización de zonas de trabajo para evitar la exposición de personas con condiciones respiratorias o discapacidad.
- ✓ Divulgación comunitaria sobre medidas de prevención de enfermedades respiratorias, dérmicas y gastrointestinales, promoviendo la ventilación adecuada y el uso de elementos de protección cuando sea necesario.

---

<sup>6</sup> Orientaciones contenidas en la nota técnica del Banco Mundial, "Managing the risks of adverse impacts on communities from temporary project induced labor influx" de diciembre 1 del 2016, pág.4

- ✓ Promoción de hábitos de higiene y saneamiento básico, especialmente en zonas con alta exposición a residuos o aguas estancadas.
- ✓ Atención diferencial y prioritaria a personas con discapacidad o movilidad reducida, garantizando el acceso seguro a sus viviendas y servicios esenciales durante la intervención.
- ✓ 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.

#### 4.4.2. Responsabilidades del contratista, 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.

#### 4.4.3. 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.



Para los proyectos ejecutados bajo los métodos de adquisición del Banco Mundial, los contratistas de obra deberán incorporar estas, entre otras acciones, en su Plan de Gestión Ambiental y Social (C-PGAS) y en el Plan de Gestión Laboral (C-PGL).

Por su parte, para las convocatorias desarrolladas en el marco del Decreto 0413 de 2025, las medidas deberán ajustarse a los lineamientos y compromisos Ambientales, Sociales y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) definidos en los documentos de la respectiva convocatoria.

#### 4.5. MANEJO DE MATERIALES PELIGROSOS

Las medidas mínimas generales que se deben considerar para el manejo de los materiales peligrosos expuestos a la comunidad corresponden a:

- Establecer medidas de prevención y minimización de exposición a los materiales peligrosos que puedan liberarse por el proyecto. En especial, cuando exista la posibilidad de que tanto el trabajador como la comunidad esté expuesta a peligros asociados a los materiales de la construcción, por ejemplo, el asbesto, el cual es un material utilizado en proyectos de infraestructura y que puede llegar a ser reemplazado durante el mejoramiento de la vivienda. Para estos casos, se deberá tener especial cuidado durante la construcción y ejecución del proyecto a fin de evitar la exposición de la comunidad.
- Establecer medidas y acciones para controlar la seguridad en las entregas de materiales peligrosos y en el almacenamiento, el transporte y la disposición de desechos y materiales peligrosos que apunten a la protección de la comunidad y en coherencia con las Directrices para el Manejo y Transporte de Equipos y Materiales y el Plan de Gestión de Residuos para obras civiles, contenidos en el Anexo 1 del MGAS del proyecto.

#### 4.6. ZONAS DE AMORTIGUACIÓN

La definición de Zonas o áreas de amortiguación se establece de la siguiente manera<sup>7</sup>: “Las áreas de amortiguación son zonas externas, aledañas y circunvecinas a las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales para el caso de Colombia. Tienen un régimen de uso y manejo diferente, con el fin de atenuar las perturbaciones causadas por la actividad humana en las zonas circunvecinas de las áreas protegidas, para impedir que se causen disturbios o alteraciones en la ecología o en la vida silvestre”. Las medidas generales para prevenir y mitigar los impactos negativos en las zonas de amortiguación deben incluir:

- Cumplir con las normas tanto a nivel nacional como local, definidas por los instrumentos de manejo o gestión del suelo asociadas a áreas de importancia ambiental, asociados

---

<sup>7</sup> Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). Área de amortiguación. Recuperado de: [http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/ciencias/area\\_de\\_amortiguacion](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/ciencias/area_de_amortiguacion)

a la gestión de riesgo, ruido o aire, siendo consideradas las acciones definidas en los instrumentos de ordenamiento territorial como ambiental para la definición de las zonas de amortiguación y su respectivo manejo.

- La disminución o alteración de los recursos naturales en las áreas a intervenir deberán de cumplir con las respectivas acciones definidas por las autoridades ambientales o normatividad específica y, en caso de ser definida en la normatividad ambiental, se deberá cumplir con las respectivas zonas de amortiguación acordes con el impacto generado.

#### 4.7. PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS

Se deberán adoptar e integrar estrategias para la respuesta a emergencias de acuerdo con los requerimientos descritos en el Plan Genérico de Respuesta a Emergencias, el cual hace parte de los anexos del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) del Proyecto.

Para las convocatorias desarrolladas bajo el Decreto 0413 de 2025, se fortalecerá la capacidad de los gestores de mejoramiento y supervisores en la prevención, preparación y respuesta a emergencias a través del Plan de Capacitación, con el fin de prevenir afectaciones a la salud y seguridad de los trabajadores, beneficiarios y comunidades del área de influencia del proyecto.

#### 4.8. MEDIDAS PARA EL MANEJO DE TRÁFICO

La ejecución de obras involucra comúnmente la interferencia del tráfico de vehículos. El impacto se encuentra asociado con la magnitud de las obras y con el nivel de importancia de la vía a interferir. En consecuencia, se requiere contar con unas medidas mínimas para mitigar el impacto.

Las medidas generales para prevenir y mitigar los impactos negativos ocasionados por el tráfico vehicular de obra en la comunidad deben incluir los siguientes aspectos:

- Se debe programar adecuadamente el manejo y operación del tráfico vehicular, dentro de las zonas urbanas, semiurbanas y rurales, durante la ejecución de obras de construcción.
- Previo a la ejecución de obras de construcción que involucre una afectación sobre el tráfico vehicular y peatonal, se requiere de diseñar e implementar un Plan de Manejo de Tráfico, el cual debe incluir como mínimo los siguientes aspectos:
  1. Identificación y evaluación del tipo de impacto generado.
  2. Definición del plan de acción para manejo de tráfico.
  3. Los definidos por las normas locales para el fin.
  4. Consideraciones para el acceso universal y la minimización de barreras para movilidad de las personas en la comunidad.

#### 4.8.1. Identificación y evaluación del tipo de impacto generado

El plan de manejo de tráfico debe identificar el tipo y magnitud de los impactos generados por la obra o actividad. Se requiere que como mínimo se identifiquen los siguientes factores:

- El tipo de vía, sus dimensiones, importancia y funcionalidad.
- El tipo de zona o sector y uso del suelo.
- El tipo de intervención requerida que tiene que ver con el tipo de obra, su ubicación específica y magnitud.
- Los tipos y magnitud de los flujos vehiculares y peatonales existentes.

#### 4.8.2. Plan de acción para el manejo de tráfico

Las medidas generales para elaborar de un plan de acción para el manejo de tráfico deben incluir:

- Planeación del método constructivo, el cual se debe enfocar en la minimización de la afectación del tráfico de personas y vehículos, y de los riesgos de accidentalidad. Las recomendaciones asociadas a la planeación del método constructivo son:
  - Permitir el flujo (inclusive flujo parcial) a lo largo de la vía
  - Utilizar horarios de trabajo donde el tráfico vehicular sea bajo, e incluso en horario nocturno, únicamente si es necesario, si el sector es comercial o industrial, si es compatible con la regulación ambiental, y si cuenta con los permisos requeridos.
  - Emplear recursos suficientes y necesarios para minimizar los tiempos de intervención de las vías.
  - Trabajar por calzadas o carriles en vías con pocas intersecciones
  - Evitar en lo posible el desvío del transporte público, al cual se debe dar prioridad.
- Diseñar y concertar, con asesoría de las autoridades de tránsito, los planes y programas de desvíos de tránsito, seguridad y señalización tanto vehicular como peatonal de las áreas de trabajo, de acuerdo con lo estipulado en el manual del Ministerio de Transporte, considerando el tipo de maquinaria y vehículos a utilizar en la obra.
- Dirigir la circulación en forma segura y rápida a través de zonas de trabajo y alrededor de ellas.
- Imponer límites de velocidad, controles, dirección de tráfico y disposiciones especiales de circulación.
- Considerar la construcción de pasos temporales para peatones y vehículos, instalados y con el mantenimiento debido para evitar accidentes.
- El acceso a centros de salud, estaciones de policía y otros, deben quedar despejados para evitar obstaculización del tráfico para los organismos de emergencia.

- Se construirán los andenes necesarios y, en lo posible, se deben mantener despejados para garantizar la seguridad del peatón.
- Cuando se prevea intervención del tráfico vehicular y peatonal, se debe informar con anticipación a la comunidad afectada directamente.
- El plan de manejo de tráfico debe incluir la señalización temporal que permita prevenir e informar a la comunidad sobre los desvíos, pasos peatonales provisionales, áreas de trabajo, áreas de peligros, etc. Se debe incluir una valla que describa la duración y características de la obra.

## 5. MEDIDAS SOBRE EL PERSONAL DE SEGURIDAD

En el Proyecto se contratarán trabajadores directos o contratados a través firmas consultoras, contratistas o empresas de supervisión, con el objetivo de brindar seguridad y proteger al personal, a los equipos y las propiedades necesarias para la ejecución de las actividades de construcción. Por esta razón se elaborará e implementará el siguiente procedimiento para la regulación de fuerza y la conducta del personal de seguridad, acorde al EAS 4 del Banco Mundial:

### 5.1. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- El proceso de convocatoria del personal de seguridad debe realizarse a través de entidades confiables, con registros para prestar servicios de seguridad o a través de publicación de términos de referencia que señalen claramente las condiciones de contratación y código de conducta esperado para todos los trabajadores del Proyecto.
- Cada uno de los candidatos deberá someterse a la verificación de los siguientes datos sobre sus antecedentes e historia laboral:
  - Cargos, funciones, lugares de trabajo y desempeño previo.
  - Antecedentes penales
  - Domicilios previos y lugar de vivienda actual
  - Certificados de entrenamiento en seguridad y de uso de armas, en caso de que haya utilizado antes para el desempeño de su cargo.
- Una vez pase la verificación de antecedentes, debe someterse a pruebas de salud física y psicológica.

### 5.2. CONTRATACIÓN

- El personal contratado debe conocer y comprometerse con el Código de Conducta definido en los Procedimientos de Gestión Laboral (PGL) del Proyecto.
- Adicional a la inducción y capacitaciones definidas en el Código de Conducta del Proyecto, con el personal de seguridad debe realizarse espacios de formación especializados en los cuales se definan las actividades que se realizarán para prevenir y actuar frente a las condiciones de seguridad en cada contexto donde se implementan las actividades del Proyecto. Debe quedar claro y entregarse por escrito los reglamentos frente a los alcances que tienen como personal de seguridad y las conductas que son sancionables por uso excesivo de fuerza, sobrepasar la autoridad del cargo, sustitución de las fuerzas del orden público o abuso hacia trabajadores o personas de la comunidad.

### 5.3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Asegurar la existencia de mecanismos de supervisión y regulación eficaces para el personal de seguridad.

- Solicitar registro de información y desempeño cotidiano a través de informes o bitácoras de seguridad, que luego puedan verificarse por parte de supervisores o jefes directos del personal de seguridad.
- Evaluación de desempeño sobre las funciones y el Código de Conducta del Proyecto, con una periodicidad definida y combinada con visitas aleatorias a los sitios de trabajo.
- En caso de identificar faltas o inconsistencias en las conductas del personal de seguridad, se debe determinar el tipo de sanción o la remisión del caso a la autoridad competente y verificar que se realice el debido proceso según la ley colombiana.

#### 5.4. DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Cualquier trabajador del Proyecto o cualquier persona de la comunidad puede remitir sus denuncias, quejas o reclamos sobre el uso excesivo de fuerza, abuso de autoridad o posibles situaciones de Violencia Basada en Género (VBG), Explotación y Abuso Sexual (EAS) y Acoso sexual en el trabajo (AS), que cometa el personal de seguridad, utilizando el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos - MAQR del Proyecto, el cual se difundirá permanentemente en las comunidades y en los sitios de trabajo.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 8.3 del Plan de Participación de Partes Interesadas, cada uno de los proyectos en territorio deberá contar con un MAQR, que requiere ser divulgado adecuadamente entre la comunidad, y podrá ser utilizado por cualquiera de las partes interesadas para la presentación de PQRS relacionadas con el personal de seguridad de los proyectos.

Adicionalmente, podrá acceder al MAQR del Proyecto o presentar sus comunicaciones a través de los siguientes canales oficiales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio:

- Correo electrónico institucional: [correspondencia@minvivienda.gov.co](mailto:correspondencia@minvivienda.gov.co)
- Correo postal: Calle 17 No. 9 – 36, piso 3, Bogotá, D.C., Colombia
- Atención personalizada: Calle 17 No. 9 – 36, piso 3, Bogotá, D.C., de lunes a viernes, en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

En este MAQR se asegura el anonimato y la confidencialidad sobre las denuncias. Una vez recibida una denuncia, queja o reclamo, se debe brindar respuestas en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de su recepción y en caso de poblaciones vulnerables o menos favorecidas, será de 10 días hábiles. Es importante anotar que el caso de que se reciban solicitudes que apelan al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, se entenderán como peticiones que deben tener atención en los términos fijados por el Código Contencioso Administrativo. Todas las respuestas emitidas deben documentarse y consignarse en informes mensuales y deben ser remitidos al MCVT.

## 6. PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENTES EN LA COMUNIDAD

En el marco del Proyecto de Vivienda Resiliente e Incluyente en Colombia, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) orienta y establece lineamientos para la prevención, identificación y canalización de situaciones de violencia basada en género (VBG), discriminación por orientación sexual o identidad de género, explotación y abuso sexual (EAS), acoso sexual, así como otros actos de violencia o protesta que puedan presentarse durante la ejecución de las actividades del Proyecto.

El propósito es garantizar entornos comunitarios seguros, inclusivos y libres de violencia, fortaleciendo la confianza, la convivencia y el respeto mutuo entre los actores del Proyecto, las comunidades beneficiarias y las instituciones participantes. En este sentido, el MVCT, a través de la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP), promueve una actuación preventiva, educativa y orientadora, que permita a los contratistas, gestores, ejecutores, interventores y demás actores territoriales reconocer señales de riesgo, difundir las rutas institucionales de atención disponibles y actuar conforme con los protocolos nacionales y territoriales vigentes.

Adicionalmente, con el fin de fortalecer la capacidad preventiva y de respuesta de los contratistas, gestores y ejecutores ante situaciones que puedan afectar la salud, seguridad o bienestar de las comunidades, el Proyecto establece un conjunto de medidas orientadas a prevenir, identificar y gestionar oportunamente los incidentes que puedan presentarse durante la ejecución de las obras.

Estas medidas deberán aplicarse de manera articulada con el Código de Conducta del Proyecto, garantizando la protección de la vida, la integridad, la convivencia pacífica y los derechos humanos de todas las personas involucradas.

Los contratistas, gestores y ejecutores deberán:

- ✓ Implementar acciones preventivas permanentes que reduzcan la probabilidad de ocurrencia de incidentes y conflictos.
- ✓ Establecer mecanismos de comunicación efectiva con la comunidad para identificar tempranamente riesgos o inconformidades.
- ✓ Coordinar con las autoridades locales y los entes de control para activar rutas de atención en caso de emergencias, actos de violencia o vulneración de derechos.
- ✓ Documentar y remitir los reportes de los incidentes ocurridos conforme con las rutas y plazos definidos.

### 6.1. MEDIDAS ORIENTADAS A PREVENIR, IDENTIFICAR Y GESTIONAR INCIDENTES

Las siguientes medidas deberán ser adoptadas por los contratistas, gestores y ejecutores durante todas las fases del Proyecto, en coordinación con la supervisión o interventoría, garantizando la articulación con los planes y protocolos institucionales:

#### 6.1.1. 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.

#### 6.1.2. Medidas para la identificación temprana de riesgos o incidentes

- Monitoreo continuo en campo por parte del equipo social o de SST para detectar señales de riesgo o comportamientos inadecuados.
- Registro sistemático de observaciones en las visitas comunitarias y reuniones de obra, documentando posibles tensiones o conflictos.
- 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.



### 6.1.3. 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.

## 6.2. 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 6-1 Gestión de Incidentes

Incidente	Acciones inmediatas del gestor	Ruta de reporte
Víctima fatal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Activar plan de emergencias.</li> <li>✓ Avisar de inmediato al empleador, ARL y autoridades de policía/judiciales.</li> <li>✓ Asegurar el área y proteger pruebas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Notificar ARL,</li> <li>✓ Notificar al Ministerio de Trabajo</li> <li>✓ Notificar a la supervisión o interventoría en menos de 24h</li> </ul>
Lesión con pérdida de días de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prestar primeros auxilios y activar ruta médica.</li> <li>✓ Reportar el accidente laboral en <b>≤2 días a la ARL</b>.</li> <li>✓ Registrar en el sistema interno SST.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Notificar ARL,</li> <li>✓ Notificar al Ministerio de Trabajo cuando aplique</li> <li>✓ Notificar a la supervisión o interventoría en menos de 24h los accidentes graves<sup>8</sup></li> </ul>
Actos de violencia o protesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Garantizar seguridad del personal y comunidad.</li> <li>✓ Informar de inmediato a la Policía y autoridad local.</li> <li>✓ Documentar con actas y fotos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Notificar a la supervisión o interventoría.</li> </ul>
Brotos de enfermedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinar con Secretaría de Salud local.</li> <li>✓ Orientar a trabajadores y comunidad sobre medidas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar a autoridad sanitaria, Informar a la supervisión o interventoría.</li> </ul>

<sup>8</sup> 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
	bioseguridad	
Desplazamiento sin debido proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detener actividades relacionadas.</li> <li>✓ Garantizar acompañamiento a las familias.</li> <li>✓ Informar de inmediato a las autoridades locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Notificar a la supervisión o interventoría</li> </ul>
Trabajo Infantil	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Suspender de inmediato la actividad.</li> <li>✓ Reportar al ICBF y Ministerio de Trabajo.</li> <li>✓ Garantizar protección del menor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Notificar a ICBF</li> <li>✓ Notificar al MinTrabajo</li> <li>✓ Notificar a la supervisión e Interventoría.</li> </ul>
Trabajo Forzado	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Retirar a la persona y garantizar protección.</li> <li>✓ Informar a Policía Judicial y Fiscalía.</li> <li>✓ -Notificar a MinTrabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Notificar autoridades judiciales y laborales.</li> <li>✓ Notificar a la supervisión o interventoría</li> </ul>
Impactos inesperados en patrimonio cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detener la obra inmediatamente.</li> <li>✓ Avisar al ICANH y Ministerio de Cultura.</li> <li>✓ Documentar hallazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reportar al ICANH</li> <li>✓ Reportar a la supervisión en Interventoría.</li> </ul>
Impactos inesperados en biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Suspender actividades que generen daño.</li> <li>✓ Reportar a la CAR correspondiente.</li> <li>✓ Asegurar evidencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reportar a autoridad ambiental</li> <li>✓ Reportar a la supervisión o interventoría</li> </ul>
Contaminación ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contener de inmediato la fuente de contaminación.</li> <li>✓ Avisar a la autoridad ambiental competente.</li> <li>✓ Implementar plan de contingencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reportar a autoridad ambiental</li> <li>✓ Reportar a la supervisión o interventoría</li> </ul>
Violencia sexual, Violencia Basada en Género, acoso o explotación (EyAS/ASx)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Retirar al presunto agresor</li> <li>✓ Activar ruta de protección a la víctima.</li> <li>✓ Notificar autoridades competentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Activar la ruta de atención y denuncias ante las entidades competentes en el territorio.</li> <li>✓ Reportar a la supervisión o interventoría</li> </ul>
Violencia y discriminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender a la víctima, activar</li> <li>✓ Comité de Convivencia si aplica, reportar al MinTrabajo si es laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Activar la ruta de atención y denuncias ante las entidades competentes en el territorio.</li> <li>✓ Reportar a la supervisión o interventoría</li> </ul>

Fuente: UEP. 2025

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)

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	RESPONSABLE DEL CAMBIO REALIZADO
1	No aplica Primera versión del documento	Junio 2020	Elaboró: MVCT Revisó: MVCT Revisó: Banco Mundial
2	Julio 2025	Octubre 2025	Elaboró: Especialistas Estándares A&S de UEP Revisó: MVCT Revisó: Banco Mundial