

LINEAMIENTOS DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PROYECTOS DE VIVIENDA RURAL ANEXO TÉCNICO DEL MANUAL OPERATIVO

(Documento de trabajo adaptado para ETCR)

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. LO QUE EL CONSTRUCTOR DEBE SABER SOBRE PROYECTOS DE VIVIENDA RURAL.....	3
1.1. Contratación mano de obra local	3
1.2. Promoción de la igualdad de género en los proyectos de obra.....	4
1.3. Resolución de conflictos	6
1.4. Mecanismos de atención.....	8
1.5. Protocolo general para la atención	9
1.5.1. Atención a población con enfoque diferencial.....	10
1.6. Veedurías ciudadanas y auditorías visibles o veedurías	12
2. ACCIONES DEL CONTRATISTA ANTES DE COMENZAR LAS OBRAS.....	15
2.1. Caracterización territorial	16
2.2. Diagnóstico participativo	22
2.3. Socialización del proyecto de vivienda rural	24
3. DURANTE LA OBRA.....	32
3.1. Veedurías ciudadanas y auditorías visibles.....	32
3.2. Proceso de Atención del ciudadano	33
3.3. Talleres de fortalecimiento de capacidades a hogares beneficiarios en torno a la vivienda digna.....	34
3.4. Consideraciones para el desarrollo de talleres de vivienda saludable, segura y sostenible en términos de comunicación.....	35
3.5. Proceso de articulación institucional	35
4. CIERRE O ENTREGA DE LA VIVIENDA	37
5. GLOSARIO.....	39

INTRODUCCIÓN

Este documento es elaborado en el marco de diálogo social y tiene como objetivo brindar al constructor los insumos necesarios para realizar un efectivo acompañamiento social que promueve en los hogares beneficiados las herramientas y capacidades necesarias para mantener su hogar.

Este documento esta dividido en cinco apartados que abordaran temas relacionados con la información mínima al igual que con las actividades y productos que el equipo social del constructor debe desarrollar durante todas las etapas de la obra.

El primer apartado se llama: Lo que debe saber el constructor antes de iniciar los proyectos de vivienda. Allí se abordan temas generales relacionados con la contratación de mano de obra, la promoción de la equidad de género en proyectos de vivienda, resolución de conflictos, mecanismos de participación y veeduría.

El segundo apartado titulado “Antes de iniciar la obra” tiene como objetivo plantear las acciones y productos que debe desarrollar el equipo social en compañía del equipo técnico para preparar el terreno antes de que llegue la obra. Aquí, el facilitador social debe realizar una caracterización territorial desde los niveles institucional y comunitario, desarrollar un diagnostico participativo implementado el diseño participativo y socializar la obra a todos los actores involucrados en el proyecto.

El tercer apartado abordar las actividades a realizar Durante la obra. Se señalan las actividades y los productos que se deben desarrollar en procesos de: veedurías ciudadanas, atención al ciudadano, fortalecimiento de capacidades y articulación institucional.

El apartado número cuatro en este documento se relaciona con las acciones en el cierre o entrega de la vivienda. El facilitador social tiene como objetivo principal en esta etapa asegurarse que los hogares beneficiados firmen el acta de vivienda sin ningún inconveniente y en casa que se presente algún conflicto poderlo solucionar de la mejor manera posible.

Este documento cierra con un apartado titulado Glosario en donde el constructor y su equipo social podrán conocer las definiciones relacionadas con el acompañamiento social, la atención al ciudadano y la vivienda digna.

1. LO QUE EL CONSTRUCTOR DEBE SABER SOBRE PROYECTOS DE VIVIENDA RURAL

Este apartado busca que el constructor conozca los lineamientos mínimos frente procesos de contratación de mano de obra, promoción de la equidad de género en proyectos de construcción, procesos de control social y transparencia, al igual que de articulación institucional.

1.1. Contratación mano de obra local

El ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene como misión dentro de la política de vivienda rural, regionalizar los proyectos con la contratación de empresas locales o regionales que ejecuten las obras en sus territorios, de esa manera generar economías de escala, mejorar la operación técnica y logística de los proyectos y estimular el empleo local.

El proceso de contratación de mano de obra local debe iniciar antes de la obra, tiene que tener en cuenta a personas de la zona, promover la contratación y capacitación de mujeres y contar con el apoyo de la alcaldía local y la junta de ETCR. Es fundamental actuar bajo el principio de concertación y seguridad con la población en proceso de reincorporación.

Para cumplir con este lineamiento, el contratista debe:

- Reunirse con el (los) líderes de los ETCRs, presentarse y exponer con claridad el trabajo que va a adelantar. Así mismo dar a conocer los perfiles laborales locales (comunidad, víctimas, reincorporados, etc.) que va a necesitar en las obras, para identificar a la población más idónea, la forma de trabajo más adecuada que se debe adelantar para evitar confrontaciones y para lograr que la información se transmita correctamente.
- Contratar personas de la comunidad alrededor del ETCR (previa concertación con los líderes de la zona) y personas de las familias beneficiarias en trabajos menores como: transporte de material (terrestre o fluvial); descapote, es decir, preparación del terreno a través del corte de pasto y maleza; apertura de zanjas para la cimentación o cama donde será construida la vivienda y auxiliar de obra, preparación de alimentos (desayunos, almuerzos, cenas y refrigerios), vigilancia, mensajería, transporte de personal, alojamiento y parqueadero de vehículos
- Motivar la contratación de mano de obra femenina, esto implica tener horarios flexibles para que las mujeres puedan acudir al trabajo y atender las labores de cuidado dentro del hogar y contar con una guardería o contratar los servicios de una madre comunitaria, para que cuide de los hijos de aquellas mujeres que han sido contratadas para obras o suministro de bienes y servicios.
- Identificar que medios de comunicación existen y funcionan en el ETCR para poder dar a conocer la información. Posteriormente, anunciar la búsqueda de personal que será contratado para que participe en la construcción de las viviendas. Tener mucho cuidado con la difusión de la información, ya que al ser personas en proceso de reincorporación no pueden verse expuestos en su seguridad a que cualquier persona ingrese al espacio sin conocerse quien es y de donde viene, por esta razón la junta es la que dictará la ruta para concertar la población local que va a laborar y junto con el contratista escogerán a dichas personas.

Una vez se contrate la mano de obra, es obligación del contratista:

- Sensibilizar a sus trabajadores en temas de prevención de violencia (ver lineamiento de promoción de equidad de género y prevención de violencias).
- Definir por escrito los horarios y turnos de trabajo para evitar diferencias entre la empresa encargada de la obra y los empleados.
- Llevar control de las personas con nombre, apellido, Cédula de Ciudadanía, número de teléfono, correo electrónico -si tiene- y trabajo que desempeña.
- Realizar seguimiento sistematizado cada ocho (8) días de las tareas asignadas, con el fin de hacer control del trabajo, y pagarles de acuerdo con el cumplimiento de sus funciones para evitar problemas contractuales.
- Explicar la forma de pago, es decir, cada ocho (8) días, cada quince (15) días, o mensual. También deberá afiliar a cada trabajador a una Empresa Promotora de Salud, EPS, Pensiones, y Aseguradora de Riesgos Laborales, ARL.

Productos:

- Un cronograma de obra con actividades generales y específicas que se van a realizar, además debe incluir, fecha de inicio y fecha de entrega de las obras, partiendo desde la pre-construcción.
- Un informe final, dentro de los siguientes 20 días hábiles, de la finalización de la obra donde se indique la cantidad de personas contratadas y los cargos que ocupan. Dentro de este informe, y si el contratista empleó a mujeres, debe anexar listado de asistencia, registro fotográfico y visual de las capacitaciones. Se sugiere la realización de un video con testimonios de las mujeres que evidencien un antes, un durante y un después del proceso de capacitación.

1.2. Promoción de la igualdad de género en los proyectos de obra

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio busca fomentar el desarrollo en el campo al incidir en la disminución de las brechas entre lo urbano y lo rural, así como la brecha de género, partiendo de un enfoque diferencial y de género, que incluye la atención a los factores de riesgo a los que se puede ver enfrentada la comunidad con la llegada de este tipo de proyecto a la zona.

Hay una relación de reciprocidad existente entre la violencia contra la mujer y la inadecuación de su vivienda, esto indica que la falta de una vivienda adecuada hace a la mujer más vulnerable a distintas formas de violencia y, a la inversa, la violencia contra la mujer puede dar lugar a la violación de su derecho a una vivienda adecuada. (AGUILAR, 2016) Además, teniendo en cuenta que la mayoría de las violencias de género y sexual que se presentan se dan con frecuencia en los espacios privados, por ejemplo, en las relaciones familiares y de pareja, y en los espacios públicos. (Ministerio de Salud Colombiano, 2020)

La violencia de género requiere de acciones inmediatas; es un imperativo social que se traduce en las acciones y medidas para la prevención de este fenómeno, por ello se hace necesario que las diferentes instancias públicas desarrollen acciones afirmativas que garanticen una vida libre de violencias de género. (Consejería Presidencial para la Mujer-Fundación CEDAVIDA, 2016)

Según su definición, la violencia de género corresponde a cualquier acción o conducta que se desarrolle a partir de las relaciones de poder asimétricas basadas en el género, que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y subvaloran lo relacionado con lo femenino. Son un problema de salud pública por las graves afectaciones físicas, mentales y emocionales que sufren las víctimas; por la gravedad y magnitud con la que se presentan y porque se pueden prevenir. Estos hechos de violencia pueden causar en las mujeres víctimas, daño físico, sexual, psicológico y/o económico o patrimonial. (Ministerio de Salud Colombiano, 2020)

La política de vivienda rural contempla la prevención de violencia con el fin de promover la cero tolerancia contra estas acciones en proyectos de obra y para lograrlo, se hace necesario que el contratista tenga claridad sobre algunos ejes temáticos que lo conforman.

¿Qué es la violencia de género?

Cualquier acción u omisión que le cause daño o sufrimiento físico, psicológico, sexual o patrimonial a una persona por su identidad de género (Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer). Esta se presenta en tres esferas: 1) Social, por ejemplo, en las calles, un parque, sitio de trabajo, bus, etc. 2) Estatal, se da en escenarios de la esfera pública, se refiere a las entidades del estado. 3) Conflicto armado, se presentan en zonas de alto riesgo y presencia de grupos armados.

¿Cómo se manifiesta?

Violación, abuso sexual, trata de personas, secuestro, acoso laboral, acoso escolar, ataque con ácido, feminicidio y acoso callejero.

¿Cómo puede prevenirse en las obras?

A través de un conjunto de acciones que se desarrollan para evitar un riesgo, daño o perjuicio o para minimizar un riesgo o impacto relacionada con las violencias de género. Ante lo expuesto, es importante que el contratista:

- Fomente la participación de mujeres en espacio como las veedurías o auditorías visibles, los semilleros de hogar rural, talleres e incluso como mano de obra en los proyectos de construcción.
- Publique en espacios visibles, dentro de la obra y en sus alrededores, una cartelera con la ruta de atención a violencias basadas en género.

- Dialogue con la junta del ETCR y exponga el tema, a fin de buscar apoyo y alternativas de solución en caso de requerirse.
- Reporte al interventor acciones relacionadas con el acoso, el abuso o la violencia sexual y dejar claro a sus empleados que se tiene cero tolerancias hacia este tipo de acciones y de comprobarse el involucramiento de alguno de los empleados en acciones de violencia o abuso, esto será causal de despido o terminación del contrato.

1.3. Resolución de conflictos

Algunas de las dificultades más frecuentes que se presentan durante el desarrollo de una obra son: deficiencia en los diseños, demoras en la entrega de materiales y en el inicio de las obras de construcción, afectaciones medioambientales, impactos sociales, cambios imprevistos de la economía, métodos de construcción inadecuados, condiciones extremas del clima, cambios en las leyes y normas, cambios políticos y conflictos sociales, trámites y autorizaciones ante otras entidades diferentes a las involucradas al proyecto, entre otras.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio identifica acciones para orientar la prevención y solución a los conflictos de manera dialogada y pacífica durante la ejecución de todos los proyectos de vivienda rural, desde la pre-construcción, construcción y entrega final de los trabajos de mejoras o de vivienda nueva.

Por eso es importante que el constructor:

- Cuente con profesionales sociales con experiencia suficiente para prever y resolver conflictos menores en campo.
- Se apoye continuamente de la Junta del ETCR, pues esta es la máxima autoridad y será quien defina como se resolverán los conflictos y cual es la mejor ruta para abordarlos.
- Publique en espacios visibles por la población del ETCR y los hogares beneficiarios los número y canales de atención a quejas y reclamos.

El equipo social del constructor cumple una labor importante para la detención temprana de conflictos y su resolución, por ello se recomienda que:

- El equipo social cuente con el apoyo del agente comunitario¹ para estar monitoreando los posibles conflictos que se presenten en la obra entre la comunidad y los contratistas, y entre el personal contratado para trabajar en la obra y la empresa constructora.
- El equipo social debe tener continua comunicación y una relación estrecha con la Junta del ETCR, a fin de que sean estos los que los apoyen en todos los temas relacionados con la resolución de conflictos y sobre la mejor manera de abordar a la población.

¹ El Agente comunitario es un beneficiario del programa, persona de la comunidad o líder comunitario que es parte del semillero hogar rural y apoya la labor de acompañamiento social y relacionamiento que realiza el Facilitador social con los beneficiarios y la comunidad.

- El equipo social deberá tener claro el objeto del contrato, el alcance, el cronograma de obra, para vivienda nueva los siguientes tiempos: pre-construcción, dos (2) meses; construcción, seis (6) meses; y entrega de las viviendas, dos (2) meses. En cuanto a mejora de viviendas, dos (2) meses, cuatro (4) meses y dos (2) meses, para atender dificultades como: exclusión del subsidio, demoras en el inicio o entrega de las obras, mal tiempo, cambio de materiales, falsas expectativas, e inconformismo porque no era la casa que esperaba.
- Teniendo en cuenta el alcance del contrato, y como método de prevención de problemas, el equipo social deberá acompañar las reuniones de socialización del proyecto con la comunidad y las partes interesadas; allí podrá detectar posibles problemas y atenderlos de inmediato explicando en qué consiste la política, qué tuvo en cuenta para escoger a los beneficiarios, y cuántas etapas tiene.
- El equipo social deberá pedir apoyo de las Personerías y Alcaldías locales, así como la Defensoría del Pueblo para que sirvan de garantes y facilitadores en el proceso de solución de conflictos.

Una vez se detecte un conflicto, se recomienda que el equipo social:

- Elija a una persona neutral como mediadora -acordada entre las partes en disputa- y, -que cumpla los requisitos- para que sea el encargado de llevar a cabo el proceso hasta darle solución a los conflictos. Es importante que en este punto se tenga en cuenta la junta del ETCR y se les exponga el problema identificado, puesto que ellos conocen las dinámicas internas y pueden ayudar a definir la mejor ruta de intervención para la resolución del conflicto.
- El lugar neutral puede ser un espacio ofrecido por las personerías municipales, ya que cuentan con las casas de Conciliación.
- Trabajar de la mano con la oficina de quejas y reclamos para atender las dificultades y hacer el trámite necesario para iniciar el proceso que permita solucionar los problemas de manera dialogada.
- Informar al interventor del proceso a realizar.
- Durante el proceso de construcción y entrega de las obras, los mecanismos más usados son la Conciliación y el Amigable Componedor, pues tiene una salida amigable, que genera confianza y genera fuertes lazos a futuro. Cada servicio tiene un costo que corre por cuenta de las partes.
- En zonas de orden público -en caso de ser necesario- pedir la compañía de las Fuerzas Militares o de Policía, utilizando a un mediador de la comunidad y/o de la zona para garantizar la seguridad de los contratistas encargados de la construcción de las viviendas, funcionarios públicos y los beneficiarios de las mejoras o casas nuevas.
- Escribir la experiencia de cada persona involucrada en el conflicto, la enseñanza que le dejó, y cómo lo aplicará en su vida y en su comunidad para solucionar a futuro posibles diferencias de manera dialogada.
- Hacer un acta que plasme las experiencias y conclusiones del manejo de los conflictos en las comunidades:

El acta debe tener lo siguiente

Nombres
Apellidos
Número de Cédula
Teléfono
Correo electrónico -si tiene-
Tipo de Conflicto -inicio y cierre
Involucrados
Mediador
Solución/acuerdo

Productos:

- Informe final desde la pre-construcción, construcción y entrega de las viviendas sobre los conflictos presentados y cada una de las soluciones acordadas entre las partes para tener registro, y como documento referencia para nuevos proyectos. También de las dificultades que se presentaron y no fueron resueltas de manera acordada y ascendieron a instancias judiciales.

1.4. Mecanismos de atención

En el marco de la política de vivienda de interés social rural se propone socializar con la población del ETCR los diferentes mecanismos de atención al ciudadano con los que cuenta el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Estos mecanismos son:

- **Atención presencial:** el constructor deberá tener un puesto de atención en el campamento de su localización dentro del clúster donde se presenta la ejecución de los proyectos, este puesto deberá tener una mesa de atención, mínimo dos sillas para los ciudadanos y materiales que permitan emitir la respuesta ante la solicitud realizada.
- **Telefónica:** se debe contar con una línea de contacto para atender a los ciudadanos. Se sugiere utilizar las líneas del Ministerio:
 - Línea gratuita: 01 8000 413664
 - Comutador: +57(3323434)
 - Fax: 2817327
 - Al igual es importante que el constructor cuente con una línea de atención que puede ser operada a través de mensajes de WhatsApp.
- **Virtual: correo electrónico, redes sociales, página web, chat institucional, los cuales serán socializados a los beneficiarios de los proyectos y ciudadanía interesada en la política de vivienda de interés social rural como mecanismo efectivo de atención y comunicación.**
 - Portal Corporativo: www.minvivienda.gov.co
 - Chat: <http://portal.minvivienda.local/atencion-alciudadano/>

- Correo Electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co
- Redes Sociales:
 - twitter.com/minvivienda
 - www.facebook.com/MinVivienda
 - www.instagram.com/Minvivienda/
 - www.youtube.com/user/minvivienda
 - <https://plus.google.com/+minvivienda>
- **Correo postal:** el lugar de atención deberá tener coordenadas de ubicación para permitir la recepción de PQRS por medio de correo postal.
- **Canales de información como radio y televisión:** son canales de comunicación que permitirán el contacto frente a avances con los ciudadanos.
- **Urna de cristal:** este mecanismo de atención Gobierno Nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales, dando a conocer a la ciudadanía la transparencia gubernamental del gobierno. Se debe dar a conocer este mecanismo a la población rural: Urna De Cristal www.urnadecristal.gov.co/

1.5. Protocolo general para la atención

Sin importar el mecanismo de atención, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos (Ministerio de Vivienda, 2019):

- Entrada: la interacción inicial entre el ciudadano y el servidor debe ser amable y empática.
- Saludo: Tener actitud de servicio, acompañado por un saludo que permita la identificación con nombre y cargo de quien recibe la petición.
- Registro: es vital tomar los datos generales del ciudadano para caracterizar la petición. Se deben guardar datos de nombre, cedula y canales de contacto del ciudadano.
- Procedimiento de la solicitud: se debe escuchar y analizar con atención la PQRS para dar una respuesta o trámite adecuado si es el caso.
- Revisión de requisitos: se deben revisar los documentos aportados por el ciudadano.
- Entrega de la solución: se entrega o se comunica al ciudadano lo más claro y coloquial posible el resultado de su PQRS. En caso de no poder dar solución inmediata, se le informa al ciudadano la razón de la no atención inmediata y se le explica el paso a seguir indicando, si es el caso, el requerimiento de más información por parte del ciudadano y el tiempo aproximado de respuesta a su solución.
- Si la solución requiere ser analizada por alguna otra parte, se le debe informar al ciudadano la razón de remitirlo a esa parte e indicarle cómo se va a realizar esta acción. Es importante hacerle énfasis al ciudadano sobre los tiempos de respuesta (según el punto 1).

- Despedida: es de igual importancia que el saludo, debe ser cordial y se le debe mencionar al ciudadano que se está atento a si requiere más atención.

Una vez teniendo claro el paso a paso anteriormente mencionado, se podrá dar respuesta efectiva frente al requerimiento de la población rural.

1.5.1. Atención a población con enfoque diferencial

En muchos casos y teniendo en cuenta la realidad de las dinámicas rurales, se van a presentar necesidades de atención por parte de diferentes grupos poblacionales, por eso se sugiere cumplir de manera efectiva lo dictado en el protocolo para la atención y servicio al ciudadano del sector vivienda (Ministerio de Vivienda, 2019):

- a. **Personas en situación de vulnerabilidad:** víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

En desarrollo del protocolo de servicio corresponde:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- b. **Grupos étnicos minoritarios:** a este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. Para la atención se requiere:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio. Solicitar los documentos también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

- c. **Personas en condición de discapacidad:**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- No hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

- ***Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual***

- Proceder a guiar a la persona sin que esta se jale de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

- ***Atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacusia***

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

- ***Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva o Intelectual***

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

- ***Atención a Personas con alguna Condición de Discapacidad Mental***

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

- ***Atención a personas con alguna discapacidad auditiva y visual***
 - Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
 - Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
 - Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
 - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
 - Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- ***Atención a Personas con alguna discapacidad física o motora***
 - No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón etc.
 - Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- ***Atención a personas de condición de talla baja***
 - Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
 - Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- ***Atención a personas con alguna discapacidad múltiple***

Se considera discapacidad múltiple el conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. El trato a las personas que presentan este tipo de discapacidad se hará, teniendo en cuenta la combinación de los protocolos mencionados previamente.

Productos:

El contratista deberá presentar un plan de atención al ciudadano que se acomode a las condiciones y necesidades del territorio, teniendo especial énfasis en la accesibilidad a dichos mecanismos por parte de la comunidad. Debe publicar en un lugar visible una cartelera con dichos mecanismo y los horarios de atención. Debe entregar un informe en donde se recopilen todas las quejas y reclamos generados por la comunidad al igual que las soluciones.

1.6. Veedurías ciudadanas y auditorías visibles o veedurías

La transparencia es uno de los elementos esenciales de la política pública de vivienda rural. Una de las formas de generar acciones de transparencia es a través de los mecanismos de

control social con enfoque participativo establecidos por la ley y para los proyectos de vivienda estos mecanismos se traducen en veedurías ciudadanas y auditorías visibles.

Estos mecanismos se implementan en la etapa de ejecución de la obra y se consolidan con la participación de la ciudadanía o las comunidades en donde se llevarán a cabo los proyectos de vivienda. A continuación, se señalan algunas consideraciones básicas frente a las veedurías y las auditorías visibles.

- **Veedurías ciudadanas**

Según la Ley 850 de 2003, las Veedurías Ciudadanas se entienden como “El mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público”.

Las veedurías ciudadanas tienen como objetivo realizar vigilancia de la gestión pública, dicha labor se realiza de manera permanente. Por ejemplo, si se va a realizar veeduría de un proyecto de vivienda que durará un año, la vigilancia se puede llevar a cabo desde el momento del diseño de los planos de la obra, luego durante su ejecución (construcción de las viviendas) y finalizará al hacer la entrega de la obra.

Una veeduría no puede tener un tiempo de duración indefinido, su liquidación se establece en los estatutos creados y se relaciona directamente con el objeto de veeduría escogido, es decir que cuando el proyecto finaliza y se encuentra entregado a satisfacción la veeduría acaba.

En el caso de las veedurías conformadas totalmente por indígenas se presentan dos opciones: la primera es que las autoridades propias de la comunidad indígena asuman la función de veedores y la segunda es que un grupo de indígenas de una determinada comunidad se conforman como Veeduría.

- **Auditorías visibles**

Es un programa diseñado por el gobierno nacional, en el cual los ciudadanos participan de manera activa, para hacer control de la ejecución de los recursos en los territorios en los cuales se reciben dineros por concepto de regalías derivadas de la explotación del crudo.

Su objetivo es el de fortalecer y motivar los procesos de participación ciudadana a través del seguimiento y vigilancia a la inversión de recursos públicos. Se dirige especialmente a proyectos donde se ejecuten recursos públicos en materia de salud, educación, vivienda, servicios públicos y saneamiento básico.

Dentro de los mecanismos se encuentran: los Foros con la Comunidad, conformación de Equipos Locales de Seguimiento (ELS), Reuniones de Seguimiento y Servicios de Atención al Ciudadano (SAC).

1. Conformación de la veeduría o de los Equipos Locales de Seguimiento (ELS) de la auditoria visible:
 - Elección voluntaria y democrática de los miembros.
 - Para conformarla mínimo deben ser elegidas 2 personas.
 - La población beneficiaria debe postular y elegir de entre ellos mismos a las personas que harán parte de la veeduría, que cumplan con los requisitos de ley y que se encuentren comprometidos con la comunidad y con el proyecto.
 - No hay un numero específico de miembros para la veeduría, sin embargo, se debe garantizar en la elección la participación de jóvenes, mujeres, adultos mayores y personas en situación de discapacidad (si los hay).
2. Presentación de los medios de atención al ciudadano: se socializan las formas y medios a través de los cuales los beneficiarios y la comunidad pueden presentar sus quejas, reclamos e inquietudes, tales como el contacto presencial con el profesional social o el líder comunitario, las visitas domiciliarias, correo electrónico, buzón de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), cartelera con fotos y avances.
3. Documento o acta de constitución: una vez que se elijan a los miembros de la Veeduría o del Equipo Local de Seguimiento (ELS), se levanta el acta de conformación, la cual debe contener:
 - Proceso democrático: se debe evidenciar que los veedores, fueron escogidos democráticamente y se postularon de manera voluntaria.
 - Datos de identificación: nombre completo de los integrantes escogidos como veedores, números de documentos de identidad, lugar de residencia (dirección y municipio), numero de contacto telefónico.
 - El objeto de la vigilancia: nombrar de manera precisa el programa, entidad, obra o proyecto que va a ser objeto de la veeduría.
 - Nivel territorial: puede ser municipal, distrital, departamental, regional o nacional.
 - Duración: debe ser definida y se relaciona con el objeto de vigilancia, por lo general dura el mismo tiempo que el proyecto u obra que se ejecutara.
4. Consideraciones para las veedurías y auditorias locales en términos de comunicación. Para llevar a cabo las auditorias visibles es importante tener en cuenta:
 - La duración máxima de la reunión debe ser horas cuatro (4) horas, si requiere más tiempo es recomendable organizar otras sesiones de trabajo.
 - Realizar invitaciones mínimo una semana antes para garantizar que las personas puedan asistir.

- Organizar el orden del día. Debe tener contar con tiempo para: una actividad rompehielos, presentación del orden del día, presentación de avances del proyecto, realizar las preguntas, sugerencias y respuestas; y realizar conclusiones.
- Para el desarrollo de la reunión escoja un lugar con buena iluminación, ventilación y poco ruido externo, para permitir que los participantes se concentren en los temas a tratar. El lugar debe contar con servicio sanitario (baño).
- Prevea contar con los aparatos y/o ayudas tecnológicas necesarias para desarrollar la reunión, así como formatos de asistencia y esferos.
- Ofrecer un punto de hidratación y/o café, refrigerio y comida (desayuno, almuerzo o cena, según el horario). En la medida de las posibilidades es preferible escoger un hogar o un proveedor local de alimentos para la reunión o realizar olla comunitaria.
- Ofrecer transporte a los beneficiarios que tengas dificultades económicas para asistir a la reunión.

Productos:

Acta de conformación de la veeduría o de el equipo de seguimiento local de las auditorias visibles, lista de asistencia de las reuniones, registro visual y fotográfico de los encuentros. Informe de avance sobre los procesos desarrollados desde las veedurías o los equipos locales de seguimiento.

2. ACCIONES DEL CONTRATISTA ANTES DE COMENZAR LAS OBRAS

Antes de iniciar las obras el contratista debe realizar una serie de actividades que le permitirán preparar su trabajo de relacionamiento y acompañamiento social de forma estratégica y efectiva. El momento catalogado como *Antes de iniciar la obra*, se desarrolla dos meses antes de que el contratista ponga la primera piedra.

Este momento es donde el contratista hace una lectura del territorio que le permite comprender las características sociales, económicas, políticas, ambientales y culturales de la región o espacio en donde se desarrollara el proyecto de construcción al igual que de las personas que habitan dicha zona. Por otro lado, este momento permite que el equipo técnico y social del contratista desarrollen un proceso de diseño participativo con las comunidades para seleccionar las tipologías de vivienda que más se acomodan a las prácticas socioculturales y productivas de los beneficiarios, con esa información recolectada el contratista presentará el proyecto de obra a Fonvivienda y una vez este sea aprobado el contratista deberá socializar dicho proyecto tanto a la comunidad como a las autoridades locales.

A continuación, se señalan las actividades a realizar antes de iniciar la obra:

2.1. Caracterización territorial

La acción de caracterización territorial le permite al equipo social del constructor identificar las características territoriales en términos de recursos (económicos y sociales), seguridad, conflictos, comunicación y riesgos ambientales. Esta actividad no debe durar más de dos semanas y la debe realizar al menos un profesional del equipo social del constructor.

Para realizar la caracterización territorial, el equipo social a través de sus facilitadores sociales, deberá implementar un proceso de investigación de corte cualitativo y cuantitativo con enfoque participativo que le permite recolectar información para identificar conflictos en el territorio y las instituciones que le puedan ayudar a resolverlos, contar con apoyo institucional a procesos sociales y operativos, identificar la forma más efectiva para comunicar los mensajes y avances de la obra, al igual que para convocar a la comunidad, entre otras cosas.

Para lograr este nivel de información, que se traduce en preparar el terreno para la llega de la obra, el equipo del constructor deberá recolectar dicha información a través de fuentes primarias y secundarias.

Es así que antes de llegar al territorio el facilitador social deberá:

- Hacer una lectura territorial usando fuentes secundarias, es decir el social debe llegar a territorio conociendo la situación social, económica, política, demográfica y ambiental del territorio.
- Se recomienda que el equipo social prepare un documento de contexto territorial usando como fuente el DANE, la pagina de la alcaldía local e incluso clips o reportajes periodísticos sobre el territorio en donde se hará la obra.

Una vez se llegue al territorio, lo primero que debe hacer el equipo social o el facilitador es presentarse ante las autoridades locales como ejecutores de las obras de vivienda de interés social rural en busca de apoyo para el acompañamiento social y la seguridad en el desarrollo de las actividades de diagnóstico y socialización del proyecto y realizar una caracterización institucional.

Para ello, debe concertar una reunión grupal con:

- Alcalde/alcaldesa o su delegado
- Secretario municipal encargado de la gestión de vivienda rural
- Representante de la policía
- Representante de Fonvivienda – MCVT
- En los casos en que la Gobernación u otras entidades sean aliadas del proyecto debe estar presente un representante de cada una de ellas.
- En estas reuniones debe buscar el contacto, la forma como acercarse al ETCR y a la Junta y líderes de la misma, las entidades pueden ser un puente que le permitan ese primer relacionamiento. Adicionalmente se recomienda ponerse en contacto con la Agencia para la Reincorporación y Normalización ARN, quien es la que se encarga por parte del Estado de la

administración de estos espacios y puede convertirse en un excelente aliado porque conoce de primera mano las dinámicas del espacio.

Esta reunión debe durar máximo dos horas, en donde en la primera hora se presentará el programa, la empresa constructora y se buscará una alianza de relacionamiento entre el ente territorial y el contratista. La segunda hora se utilizará para resolver dudas, inquietudes y temas de logística relacionados con la llegada de la obra al territorio.

Esta alianza busca que el ente territorial pueda apoyar a la constructora en temas relacionados con resolución de conflictos, espacios para socializar los avances de la obra, temas de seguridad y acompañamiento a los hogares beneficiarios. Se recomienda invitar al profesional social de la alcaldía para que apoye el proceso de acompañamiento social con los hogares beneficiados.

El facilitador deberá concertar una reunión con representantes de la alcaldía y líderes de ETCR que le permita obtener información sobre temas de seguridad, convivencia, comunicación y participación.

Instrumentos para la reunión con las autoridades locales y líderes de ETCR.

1. Carta de presentación del constructor – Fonvivienda - MVCT
2. Presentación del Programa de vivienda de interés social rural (ppt)
3. Presentación del constructor o empresa constructora
4. Formato Asistencia
5. Formato de Acta de reuniones.

En la reunión que el social tenga con los representantes de la alcaldía local debe implementar una entrevista semi-estructura que le permita identificar: mapa de actores de la zona, procesos de control social y participación comunitaria, conflictos en el territorio, medios y canales de comunicación más usados, situación de la mano de obra.

- Para Identificar los actores estratégicos en el territorio es importante desarrollar un mapa de actores cuyo formato será presentado por la Dirección de Vivienda rural. En este mapa se deberá identificar:
 - *Autoridades:* Alcaldía, secretaría municipal relacionada con vivienda rural, secretaría municipal relacionada con desarrollo social, entidades públicas relacionadas con la vivienda rural y el desarrollo social; y equipos de comunicación institucional, policía, defensoría del pueblo, otras.
 - *Líderes del ETCR:* miembros de la Junta del ETCR, líderes dentro del ETCR que coordinan distintos grupos de trabajo, opositores.

- *Líderes comunitarios*: presidentes y miembros de junta de acción comunal y juntas administrativas locales, líderes comunitarios en la zona de influencia de los proyectos de vivienda rural; líderes religiosos (sacerdotes, monjas, pastores).
 - *Organizaciones o agremiaciones que desarrollen proyectos productivos enfocados en la ruralidad*.
 - *Agencias de cooperación internacional* que estén trabajando procesos relacionados con el desarrollo rural.
 - *Organizaciones sociales, comunitarias o de base* que desarrollen trabajos relacionados con la ruralidad, proyectos productivos, prevención de riesgos ambientales, género o temas de sostenibilidad.
 - identificar organizaciones, asociaciones o grupos comunitarios o de la sociedad civil conformado por mujeres que trabajen en las zonas en donde desarrollaran los proyectos
- Para la identificación de servicios y espacios estratégicos del territorio que faciliten el desarrollo de los proyectos de vivienda, así como el valor de los servicios que se puedan llegar a requerir se deben identificar:
 - Es importante que la Junta del ETCR avale cualquier tipo de información que se vaya a publicar, por temas de seguridad y por temas de difusión adecuada de la información, ya que son ellos quienes conocen que tipo de cosas funcionan a nivel interno, además algunos ETCR tienen sus propios medios y formas de compartir la información que funcionan mas que los medios externos que a veces no llegan.
 - *Medios de comunicación*: emisoras, medios impresos, programas y/o canales de televisión, periodistas - corresponsales, responsables de perifoneo que tengan cobertura en el área de influencia del proyecto de vivienda rural (regionales, locales y comunitario).
 - *Prestadores de servicios*: impresión de documentos y/o publicidad; papelerías, preparación y venta de alimentos, transporte público, hospedaje, organización de eventos (salones, sonido, tarima, silletería, otros).
 - Identificar espacios estratégicos y adecuados para el desarrollo de las actividades de acompañamiento social, especialmente que sean de fácil acceso para los beneficiarios, equidistantes y/o de alta concurrencia. Pueden ser salones de entidades públicas, escuela/colegio, polideportivo, lote/solar, finca, establecimiento público, entre otras.
 - Identificar los medios de transporte que usa la comunidad para movilizarse de un lugar a otro, su frecuencia y costos. Esta información permitirá al facilitador organizar los talleres de fortalecimiento de capacidades en torno a la disponibilidad del transporte, sus costos y frecuencia.
- Para la identificación de procesos de participación, control social y veedurías ciudadanas se debe:

- Indagar si en el Espacio Territorial ETCR ya existen “Veedurías” o “Auditorías Visibles”, cuyos integrantes hacen parte de los hogares beneficiados con el proyecto de vivienda, de tal forma que, si ya están conformadas, se los invite a que hagan parte del seguimiento al proceso de construcción que se pretende adelantar. En caso de que no haya en el territorio ninguno de estos dos mecanismos de participación, deben conformarse con representantes de los hogares beneficiarios del proyecto, para hacer vigilancia y control social del mismo.
- Preguntar si existen Juntas de acción comunal en las zonas donde se encuentran los hogares beneficiados o si existen organizaciones rurales de vivienda o asociaciones de acueductos veredales. Si llegase a existir alguno de estas organizaciones comunitarias, se sugiere pedir al representante de la autoridad local que sirva de puente o enlace para contactarse con los representantes de alguna de estas organizaciones.

Con las comunidades étnicas el contacto se da a través de las entidades territoriales (Oficina de Asuntos Indígenas de la Alcaldía Municipal) quien sirve como puente con las comunidades, les comunica el trabajo que se va a realizar y permite el acercamiento con las autoridades étnicas, a quien se socializara previamente el objeto de la intervención.

- Para la identificación de mano de obra local, se sugiere que el facilitador les pregunte a los representantes de las autoridades locales y a los miembros de la Junta del ETCR
 - Indagar sobre la situación de la mano de obra local y de la oferta de servicios que se pueden contratar en la zona para mejorar la operación de los proyectos.
 - Socializar con las autoridades locales los perfiles a contratar. Identificar si la autoridad local puede ayudar a identificar el número de personas que tienen experiencia en construcción y pueden ser contratadas como mano de obra local, personas que no cuentan con experiencia, pero pueden ser contratadas en oficios menores.
- Para la identificación de conflictos en la zona, el facilitador deberá conocer:
 - Funcionamiento interno del ETCR, de la Junta y sus miembros.
 - Los actores del sistema de justicia local. Estos pueden ser: Actores de justicia formal - jueces, fiscales, defensores públicos; si se trabaja con comunidades étnicas sería la jurisdicción especial indígena o los consejos comunitarios afro; si es justicia administrativa indagar por los personeros, comisarias de familia o inspectores de policía, si es justicia comunitaria preguntar si hay Juntas de Acción Comunal, conciliadores en equidad o jueces de paz.

- Una vez se identifique el tipo de sistema de justicia local se recomienda pedir al ente territorial los contactos de los representantes de dicho sistema y organizar una reunión con ellos.
- Cuando se tenga la reunión con los representantes de la justicia local, el facilitador social debe identificar si hay una relación entre los diferentes sistemas de justicia, la capacidad que tiene cada uno de estos sistemas para solucionar o responder a los conflictos e indagar con cada uno de ellos los conflictos que se presentan en la zona.
- Para la identificación de la ruta de prevención de violencias y promoción de la equidad de género:
 - Concertar una ruta de actuación con las personas que hacen parte de la junta, a fin de que se resuelvan los conflictos de manera interna antes de recurrir a cualquier otra entidad.
 - Se debe indagar si el municipio cuenta con una ruta de atención a violencias o programa de prevención de violencias basadas en género.
 - Si el municipio cuenta con una ruta de prevención a violencias, se sugiere que el facilitador haga un contacto con la persona encargada de la ruta o la institución como la secretaría de salud o fiscalía para entablar una relación constante que permita promocionar dicha ruta en las zonas donde se construirán las viviendas. El facilitador debe usar dicha ruta para que esta sea publicada en lugares visibles dentro y fuera de la obra.
 - Se debe identificar si el municipio cuenta con algún programa de guarderías comunitarias con las que se pueda hacer una alianza para que cuiden de los hijos de aquellas mujeres que trabajarán en la obra. Si no existe tal programa se debe identificar con los entes territoriales si el ICBF tiene en el territorio a madres comunitarias para hacer una alianza con ellas y puedan ofrecer sus servicios de cuidado.
 - Se recomienda que el facilitador indague con los representantes del ente territorial, sobre todo con el social de la alcaldía, si hay un líder o agente comunitario que pueda apoyarlo en labores de logística, acompañamiento y seguimiento.

Productos esperados de las reuniones con los entes territoriales: Listado de asistencia, actas de reunión y registro fotográfico y audiovisual. Se espera un video no mayor a un minuto en donde un representante de la alcaldía hable sobre sus expectativas frente al proyecto.

- Caracterización territorial, nivel comunitario

El facilitador social deberá reunirse con líderes del ETCR y con personas que hagan parte de la Junta del espacio y lideresas sociales o comunitarios del área circundante, con Se sugiere que el facilitador se pueda reunir con aquellos líderes que hacen parte de los hogares beneficiarios. Puede tener una o varias reuniones dependiendo del tiempo de

los líderes y del número de organizaciones en el territorio cuyos miembros son parte de los beneficiados.

Para esta reunión se sugiere que el facilitador realice un encuentro de máximo dos horas, en un horario en el que puedan asistir hombres y mujeres. Esta regla aplica para todos los encuentros que el constructor tenga con la comunidad:

Los encuentros deben hacerse en un horario que permita a las mujeres asistir y el constructor debe brindar un espacio para que dichas mujeres puedan llevar a sus hijos sin que esto afecte el desarrollo de las actividades.

Se sugiere que el facilitador gestione con la Junta del ETCR un espacio para realizar el encuentro con la población o el facilitador puede hablar con uno de los líderes para determinar si dicho encuentro se puede hacer en la escuela veredal, en un auditorio o cancha municipal o en la casa de alguno de los participantes, preferiblemente debe hacerse en el espacio para garantizar la seguridad de la población y para que se facilite la asistencia por temas logísticos y de desplazamiento.

El facilitador deberá implementar acciones como la observación participante, la cartografía social y relatorías de taller para consolidar la información recolectada con las comunidades.

Este encuentro debe ser didáctico y pedagógico, por ello el facilitador debe:

- Antes de iniciar el encuentro indagar con su enlace social de la alcaldía o con su enlace comunitario si dentro de las personas que asistirán al taller se encuentra alguna en situación de discapacidad, con dificultad para leer o escribir.
- Se sugiere que antes de iniciar la presentación, el facilitador realice una actividad rompe hielo en donde las personas puedan conocerse de forma lúdica.
- Hacer una presentación de su empresa y el programa de vivienda de forma pedagógica, sin mucho tecnicismo y corta. Esta presentación puede ser en formato digital, pero se recomienda también tenerla de forma física, pues en algunos lugares es muy frecuente que se vaya la luz o que los espacios no tengan conexiones eléctricas.
- El espacio para realizar el encuentro debe cumplir con todos los protocolos de bioseguridad.
- Dentro de los materiales para el taller, el facilitador deberá incluir alcohol o gel antibacterial, una caja de tapabocas y organizar al grupo de tal forma que haya dos metros de distancia entre cada persona.
- Se recomienda que el facilitador divida al grupo en varios equipos para que pueda recolectar la información de forma más rápida. Estos grupos deben ser conformados máximo por cuatro personas.

- Se sugiere que para la recolección de información el facilitador haga una serie de cartografías²:

Se recomienda que el facilitador le asigne a cada grupo una de las siguientes cartografías: una cartografía social para identificar los riesgos ambientales en las zonas donde se construirán las obras, otra cartografía que permita identificar los conflictos (tipo de sistema de justicia que manejan, percepción frente a las instituciones de justicia y conflictos más frecuentes) y la forma como las personas los resuelven, otra que permita identificar los diferentes actores en el territorio, su función y trabajo, una última cartografía que permita identificar la forma de participación de la comunidad (si existen veedurías, Juntas de acción Comunal, organizaciones rurales de vivienda, etc.), que tipo de conocimientos y capacidades tiene la comunidad, en donde se ubican dichas organizaciones sociales o comunitarias y qué trabajo realiza cada una.

- o Cuando los equipos se encuentren desarrollando la actividad, el facilitador debe aplicar la observación participante para identificar elementos emergentes relacionados con el conflicto en la zona, la disposición de la comunidad hacia la obra o temas que puedan incidir en el desarrollo de las obras.
- o Luego de realizar las cartografías, se les pide a los participantes que diligencien una encuesta en donde puedan dar respuesta a temas relacionados con la mano de obra (cuantas personas en la comunidad están capacitadas para trabajar en la obra, qué servicios se pueden contratar en la comunidad, etc.) y conocimientos y capacidades que la propia comunidad puede compartir o transmitir a jóvenes, niños, niñas como métodos de siembra tradicional, construcción de sistemas de riego artesanal etc. Esta última información será utilizada para realizar acciones en el marco de fortalecer las capacidades de los hogares rurales en torno a la vivienda digna.
- o Después de terminada la reunión, el facilitador debe realizar una relatoría del encuentro en donde se consigne la información recolectada en las cartografías (debe incluir en dicha relatoría fotos de las cartografías) y un análisis social frente a la información identificada.

Productos:

Lista de asistencia, registro fotográfico y audiovisual. Un representante de la comunidad deberá participar en un proyecto en donde manifiesta sus expectativas frente al proyecto.

2.2. Diagnóstico participativo

Esta etapa es la que permite al constructor conocer las características de los hogares beneficiados e implementar el diseño participativo con dichos hogares para así definir las tipologías de vivienda que se adecuen a el clima, las practicas socioculturales y productivas de las comunidades. El desarrollo del diagnostico tomara alrededor de un mes, se debe realizar con apoyo del facilitador social y el equipo técnico del constructor. Es responsabilidad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio facilitar al constructor los

² La cartografía social es un ejercicio que permite recolectar información social y comunitaria dentro de un marco espacial.

insumos necesarios para desarrollar dicho diagnósticos desde una perspectiva técnica y social.

El facilitador social o el equipo social del constructor tiene como responsabilidad que este diagnóstico se haga de forma participativa, en donde las personas no solo se informen del proyecto de vivienda o las tipologías, sino que activamente puedan comentar sobre dichas tipologías teniendo en cuenta sus prácticas socioculturales y productivas en relación con las necesidades habitacionales.

Para realizar un diagnóstico o caracterización de hogares beneficiados el facilitador debe:

- Contar con apoyo del social de los líderes de la zona para realizar las visitas hogar por hogar para identificar: su conformación, las prácticas socioculturales que inciden en los usos de la vivienda, características del terreno e infraestructura de la vivienda y prácticas relacionadas con la vivienda saludable, segura y sostenible.
- El facilitador social deberá presentar a cada hogar la política de vivienda rural, el propósito de la visita y dejar claro que el resultado final del diseño participativo que se desarrollará con ellos es definir una tipología de vivienda en la que las prácticas socioculturales y productivas estén alineadas con dicha tipología y satisfagan las necesidades habitacionales del hogar.
- En algunas culturas o comunidades, la mujer no tiene voz ni voto, se sugiere que el facilitador invite a la familia a participar en la reunión y pregunte a todos los miembros del hogar su percepción u opinión frente a las preguntas relacionadas con las prácticas socioculturales y productivas.
- En ese mismo espacio, el facilitador deberá identificar: los tiempos disponibles del hogar para participar en los talleres de fortalecimiento de capacidades frente a la vivienda digna, las prácticas socioculturales que influyen en el uso y mantenimiento de la vivienda (si estas prácticas son saludables, sostenibles y seguras) y conocer si dentro del hogar hay personas con dificultades de aprendizaje, de lectura o escritura e incluso si es necesario contar con un traductor (esto aplica para comunidades étnicas)
- Identificar con la comunidad, en que lugar del territorio se podrían llevar acabo los talleres. Importante que este espacio sea equidistante a la mayoría de los hogares beneficiarios. Si los hogares se encuentran a una distancia considerable (más de dos horas), se recomienda que el social haga un cronograma de visitas hogar por hogar.
- El espacio para realizar los talleres debe ser de fácil acceso, con buena ventilación y amplio (protocolo de bioseguridad).
- Identificar la forma más efectiva de convocar a los encuentros. Cuales son los medios y canales de comunicación más usados por la población, qué días y a que horas las personas de la comunidad cuentan con más tiempo para asistir a los talleres.
- Identificar dentro de la comunidad que persona puede preparar los alimentos que sirvan de refrigerio para los encuentros comunitarios. Se recomienda que, si los

talleres de vivienda digna son comunitarios, entre las mismas personas participantes se puede preparar los alimentos que servirán de refrigerio. Esto permite fortalecer los vínculos vecinales, fomentar la socialización y confianza hacia la obra a través de la comida y fortalecer la convivencia entre el constructor y la comunidad. El constructor deberá pagar por los ingredientes para la preparación de los refrigerios comunitarios.

El objetivo de recaudar esta información, es que el social pueda diseñar la ejecución de los talleres teniendo en cuenta las condiciones de la población, los conocimientos que manejan y que deben fortalecer. Esto también permite establecer cuáles son los materiales requeridos, si se necesitan materiales como útiles de oficina y recursos tecnológicos o más visuales y didácticos que técnicos, etc. Se sugiere siempre tener identificación del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

De igual manera, se recomienda que en la etapa de ejecución se implementen dos talleres (vivienda saludable y sostenible). El ultimo taller sobre vivienda segura debe implementarse a la hora de entregar la vivienda y debe realizarse hogar por hogar, en donde el social con el apoyo del equipo técnico del operador instruirán a las familias en el cuidado y mantenimiento de los materiales entregados con la vivienda y explicarán de forma práctica el manual de mantenimiento del hogar realizado por el constructor.

Instrumentos a utilizar en las visitas:

1. Carta de presentación del constructor – Fonvivienda - MVCT
2. Ficha de caracterización del hogar
3. Fichas o gráficos de tipología de vivienda
4. Línea base sobre capacidades frente a la vivienda saludable, segura y sostenible.

Productos:

Cronograma de trabajo con las comunidades, informe social sobre las características del hogar en términos sociales, culturales y económicos, listados de asistencia y evidencia visual y fotográfica.

2.3. Socialización del proyecto de vivienda rural

Socializar el proyecto de vivienda es una etapa esencial en el proceso de política, promueve la confianza entre el contratista, la población y los entes territoriales, genera transparencia en el proceso y la pertenencia a los proyectos de vivienda al propiciar un espacio para que los hogares beneficiados puedan resolver dudas, inquietudes frente a las tipologías de vivienda presentadas. Esta etapa se constituye o conforma de tres momentos concretos:

Primer momento – Socialización con los hogares

Este momento se desarrolla justo después de que el constructor recopilo y analizo la información recolectada en la caracterización territorial y en el diagnostico participativo. A partir de ello, el constructor desarrolla un proyecto de vivienda con mínimo tres tipologías

que evidencien las necesidades habitacionales, las prácticas socioculturales y productivas de los hogares al igual que la funcionalidad de los espacios.

Estas tipologías de la vivienda deben estar pensadas para mejorar la calidad de vida de los hogares y esto implica que la distribución y distancia de los espacios debe procurar disminuir el desplazamiento tanto de personas de la tercera edad, personas en situación de discapacidad como de mujeres que deben desarrollar actividades de cuidado en el hogar y necesitan ahorrar tiempo para desplazarse entre los diferentes espacios, en especial entre la cocina y el patio. De igual forma, los espacios que son más utilizados por las mujeres como las albercas, las huertas y las cocinas deben brindarles privacidad, seguridad y protección contra el clima.

- Una vez se tenga el proyecto con las tipologías, el facilitador debe visitar hogar por hogar y presentar las tres tipologías de vivienda. Importante que el facilitador indague con los hogares cuál de las tres tipologías representa su identidad y se acomoda tanto a sus necesidades como a los usos de los espacios habitacionales.
- Muchas veces los hogares o las personas presentan dificultad para leer y comprender los gráficos de las tipologías de vivienda. Para evitar mal entendidos, se recomienda que el constructor presente la modelación de las tipologías en formato 3D. Si no se puede presentar una modelación en 3D, se recomienda que el facilitador desarrolle una actividad lúdica en donde el hogar construya las tres tipologías de vivienda y con el apoyo del técnico se les pueda ir explicando la ubicación de cada espacio y cómo esto resuelve las necesidades habitacionales identificadas en el diagnóstico.
- Si la familia acepta una de las tres tipologías de vivienda, es importante que el facilitador les pida a las familias firmar un acta en donde quede constancia que la selección de esta tipología se hizo a través de un proceso participativo, dialogando con los hogares y que la tipología de vivienda permite satisfacer las necesidades habitacionales de dicho hogar pues su parametrización y distribución espacial tuvo en cuenta las prácticas socioculturales y productivas de la familia.
- Si el hogar encuentra que ninguna de las tres tipologías va acorde con su identidad o no tienen en cuenta sus necesidades habitacionales ni las prácticas socioculturales, es obligación del facilitador identificar las razones por las cuales dichas tipologías no cumplen con los parámetros de diseño participativo. Para ello el facilitador debe: 1. Descartar si el hogar presenta dificultades para comprender el diseño de la tipología. 2. Si no es un tema de comprensión, el facilitador junto con el técnico debe identificar qué partes de la tipología no van de acuerdo a las necesidades o la cultura y si estas se pueden o no modificar dentro del presupuesto establecido. 3. Si lo anterior no funciona, se sugiere que el facilitador presente al hogar videos de viviendas que se asemejen a las tipologías presentadas.
- El facilitador debe recolectar las actas de aceptación de las tipologías de vivienda presentada de todos los hogares beneficiados al subsidio de vivienda.
- El facilitador debe anotar en el acta de aceptación una observación referente al hogar que presento dificultad o resistencia a las tipologías para que luego en el proceso de fortalecimiento de capacidades se puedan desarrollar actividades que le permitan a

miembros del hogar aportar en la construcción o mejoramiento de su vivienda y así afianzar los lazos de pertenencia hacia el módulo habitacional.

- Una vez se tenga las tipologías aprobadas por los hogares, el contratista debe presentar el proyecto de vivienda a Fonvivienda para que este lo apruebe y se pueda iniciar obra.

Segundo Momento – Aprobación de Fonvivienda

Mientras Fonvivienda aprueba el proyecto de vivienda, el equipo social del constructor puede ir adelantando labores como la contratación de mano de obra, la alianza entre diferentes instituciones e ir gestionando la logística para socializar el proyecto ante la comunidad, los hogares beneficiados y las autoridades locales.

Tercer momento – Socializar el proyecto de vivienda – La primera piedra

Este es el momento en donde el contratista le presenta a la población (previa presentación a la Junta) comunidad y autoridades locales el proyecto de vivienda que se llevará a cabo en la zona. Esta socialización debe tener dos espacios.

*El primer espacio es de socialización del proyecto y se deben abordar los siguientes temas:

- Socializar el programa de vivienda rural
- Socializar el proyecto de vivienda (número de hogares, tipo de subsidio, tipologías a construir, materiales a utilizar, cronograma de trabajo)
- Lista de hogares beneficiarios del subsidio VISR
- Características y condiciones del subsidio
- Tipo de servicios y productos a contratar con la comunidad
- Evidencia de la mano de obra contratada en la zona y el tipo de trabajo que realizarán.

*El segundo espacio debe ser utilizado para socializar a la comunidad sobre el proceso de transparencia y control social, participación comunitaria, articulación y los mecanismos de atención al ciudadano.

Para llevar a cabo esta socialización es importante tener en cuenta:

- La duración máxima de la reunión debe ser horas tres (3) horas, si requiere más tiempo es recomendable organizar otras sesiones de trabajo.
- Realizar invitaciones mínimo una semana antes para garantizar que las personas puedan asistir. Esta invitación puede realizarse voz a voz, por cartelera comunitarias, llamadas telefónicas, mensajes de texto o por intermedio de los líderes comunitarios.
- Confirmar asistencia el día anterior a la reunión.
- Organizar el orden del día. Debe tener en cuenta tiempo para: la presentación del equipo y los presentes; una actividad rompehielos, la presentación general del programa de vivienda rural, explicar el proyecto, realizar las preguntas, sugerencias y respuestas; y para realizar conclusiones de la reunión.
- Para el desarrollo de la reunión escoja un lugar con buena iluminación, ventilación y poco ruido externo, para permitir que los participantes se concentren en los temas a tratar. El lugar debe contar con servicio sanitario (baño).

- Prevea contar con los aparatos y/o ayudas tecnológicas necesarias para desarrollar la reunión, así como formatos de asistencia y esferos.
- Ofrecer un punto de hidratación y/o café, refrigerio y comida (desayuno, almuerzo o cena, según el horario)
- En la medida de las posibilidades es preferible escoger un hogar o un proveedor local de alimentos para la reunión o realizar olla comunitaria.

Instrumentos:

1. Carta de presentación del constructor – Fonvivienda - MVCT
2. Plantilla gráfica de invitación socialización del programa de vivienda rural
3. Presentación del Programa de vivienda de interés social rural (ppt)
4. Formato Asistencia
5. Formato de Acta de reuniones
6. Formato de Hogar informado o notificación del subsidio
7. Formato de inscripción para ocupar vacantes (mano de obras y servicios)

Se recomienda utilizar los siguientes **temas** en el proceso de socialización:

- Qué es una veeduría ciudadana, cuál es su alcance, su rol dentro del proceso de control social y transparencia de la obra y que personas puedan conformarla.
- Cuáles son los mecanismos de participación y atención al ciudadano. En que lugar se encontrará ubicada la oficina de atención al ciudadano, cuáles son sus horarios y medios de atención.
- Socializar la estrategia de cero tolerancias contra las violencias de género en la obra. Indicar en que lugares se ubicaran los afiches que informan la ruta de atención a las violencias sexuales.
- Se recomienda socializar la ruta de atención para la mujer víctima de violencia.

Esta ruta está compuesta por:

- **Sector Justicia:** Fiscalía General de la Nación, Policía Judicial, jueces de Familia, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y Comisarías de Familia.
- **Sector Salud:** las IPS, secretarías de salud de todos los municipios y departamentos.
- **Sector del Ministerio Público:** Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personerías Municipales.
- **Incidencia Social:** Organizaciones de Mujeres, Red de Apoyo Comunitario: Familia, Iglesias, Lideresas.

Se recomienda realizar esta divulgación por medio de afiches, volantes, plegables que contengan la información sobre los distintos sectores que se encuentran en el territorio para la atención a víctimas de este tipo de violencia.

- Después de socializada la estrategia de cero tolerancia contra la violencia, el facilitador deberá explicar la importancia de la participación comunitaria, el control social y seguimiento a la obra.

El facilitador debe explicar qué es una veeduría ciudadana y qué es el semillero de Hogar Rural e invitar a las personas a que hagan parte de alguno de estos dos espacios de participación, aclarando que el primero es exclusivo para el control y seguimiento de la obra, mientras que el segundo tiene como objetivo contar con un grupo de agentes comunitarios que puedan apoyar al facilitador social en temas de logística, seguimiento y fortalecimiento de capacidades a los hogares beneficiados.

- Para la conformación de la veeduría ciudadana o una auditoria visible es necesario que la comunidad comprenda que la participación es un derecho, pero también es un deber y por tanto se debe hacer con rigurosidad para garantizar que los procesos se desarrollen de manera adecuada y que el proyecto se lleve a un buen término, solucionando inconvenientes y dificultades que se presenten a través de la concertación, el dialogo y los mecanismos legales. En este punto es necesario explicar claramente, usando un lenguaje sencillo, cotidiano y con ejemplos claros que es una veeduría, para que sirva, sus requisitos, reglamento y la importancia de conformarla. También que es una elección voluntaria y democrática de los miembros.

Para conformarla mínimo deben ser elegidas 2 personas. Se debe garantizar en la elección la participación de jóvenes, mujeres, adultos mayores y personas en situación de discapacidad (si los hay). La población beneficiaria debe postular y elegir de entre ellos mismos a las personas que harán parte de la veeduría, que cumplan con los requisitos de ley y que se encuentren comprometidos con la comunidad y con el proyecto.

Una vez que se elijan a los miembros de la Veeduría o del Equipo Local de Seguimiento (ELS), se levanta el acta de conformación, la cual debe contener:

- Datos de identificación: nombre completo de los integrantes escogidos como veedores, números de documentos de identidad, lugar de residencia (dirección y municipio), numero de contacto telefónico.
- El objeto de la vigilancia: nombrar de manera precisa el programa, entidad, obra o proyecto que va a ser objeto de la veeduría.

- Nivel territorial: puede ser municipal, distrital, departamental, regional o nacional.
 - Duración: debe ser definida y se relaciona con el objeto de vigilancia, por lo general dura el mismo tiempo que el proyecto u obra que se ejecutara.
 - Formas de hacer seguimiento: La veeduría puede elegir si hará un seguimiento presencial, si utilizará los medios tecnológicos como el celular y las redes sociales y cada cuanto deben reunirse.
- Para conformar el semillero Hogar rural se recomienda:
 - Invitar a la conformación del semillero a líderes o líderes de las juntas de acción comunal, de veedurías en el territorio o de comités de acueductos comunitarios o veredales u organizaciones populares de vivienda.
 - Se recomienda que el semillero cuente con mínimo dos personas que pertenezcan al grupo de hogares beneficiados.
 - Debe asegurarse la paridad en la participación de mujeres. Además, incluir la participación de jóvenes y adultos mayores.
 - No se permitirá la exclusión por razones de discapacidad, raza, género, orientación sexual, nivel educativo, preferencia religiosa o política.
 - La postulación debe ser libre y abierta
 - Los miembros deben saber leer, escribir, utilizar un celular y por lo menos manejar una red social como WhatsApp.

Responsabilidades los agentes comunitarios pertenecientes al semillero hogar rural:

- Participar en los Talleres de capacitación en el desarrollo de sus habilidades de comunicación y conformación de redes de comunicación comunitaria; formación en vivienda saludable, segura y sostenible, así como en herramientas de participación y veeduría ciudadana. Esta capacitación deberá dar el facilitador social del constructor utilizando los manuales y guías dadas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Apoyar al Facilitador social en la recolección de información y/o documentos de los hogares beneficiarios.
- Ser parte de los comités de veeduría ciudadana y auditoría visible.
- Ser mediadores en la resolución de conflictos entre la comunidad, el constructor u otros actores estratégicos del proyecto de vivienda rural.
- Implementar el plan de articulación institucional para fortalecer las capacidades de los hogares en torno a la vivienda digna. Esta plan de articulación consiste en mínimo tres acciones comunitarias que promuevan la vivienda saludable, segura y sostenible.
- El facilitador social debe apoyar

Instrumentos a utilizar por parte de los gestores comunitarios del semillero hogar rural:

1. Manual de acampamiento social “Mi casa saludable, sostenible y segura”.
2. Guía de acción de comunicación comunitaria.
3. Formato Asistencia.
4. Formato de Acta de reuniones.

Después de conformar las veedurías y el semillero Hogar Rural se recomienda tener una reunión con estos dos grupos para definir cronogramas, plan de trabajo y de más actividades que se desarrollarán en las etapas de ejecución y cierre de la obra.

- Veedurías ciudadanas o auditorías visibles

Una vez los grupos de control estén formados, el facilitador social con apoyo de los gestores comunitarios deberá tender un encuentro para:

- Construir el plan de acción y el cronograma de trabajo de la veeduría o del Equipo local de seguimiento. Este plan de acción debe contemplar como mínimo dos (2) veedurías o Foros ordinarios en las que se evaluará el avance del proyecto, cumplimiento de los tiempos, novedades, problemas que se han presentado y alternativas de solución frente a las dificultades identificadas. Adicionalmente se debe tener en cuenta los canales de Atención al Ciudadano antes mencionados.
- Tanto las veedurías como los equipos locales de seguimiento deben apoyarse en los canales de Atención al Ciudadano antes identificados y presentados como el contacto presencial con el facilitador social o el gestor comunitario, las visitas domiciliarias, correo electrónico, buzón de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), cartelera con fotos y avances.
- Cuando se realice una veeduría ciudadana o un foro, en los casos de los proyectos de vivienda nueva, o se presente una acción de socialización de los avances de proyectos de forma participativa y comunitaria, en los casos de mejoramiento de vivienda, el facilitador con el apoyo del gestor comunitario deberá documentar dicho proceso a través de productos fotográficos y visuales.

Productos esperados: listado de asistencia, actas de reunión, registro fotográfico y audiovisual, relatoría sobre la veeduría, foro o proceso de socialización que se realizó en la etapa de ejecución.

- Articulación Institucional

De acuerdo a los resultados identificados en la estrategia Construyamos Juntos implementada por el Ministerio de Ciudad, Vivienda y Territorio y apoyada por la

investigación de Falls Borda sobre la vivienda rural en Colombia (1956), se ratifica que aun para las viejas y nuevas generaciones rurales, la vivienda es entendida como en espacio en donde el suelo, la productividad y el hogar son un solo organismo. La vivienda, para las personas rurales, va más allá de la infraestructura interna del inmueble e incluye los espacios externos o alrededor de la vivienda.

Entendiendo la importancia de estos espacios es vital que el acompañamiento social en territorio pueda brindar un trabajo con la comunidad y demás actores involucrados en la ruralidad para que los hogares beneficiados puedan trabajar en la parte exterior de su vivienda, puedan realizar acciones que aporten al mejoramiento, embellecimiento o sostenibilidad de la vivienda.

Por eso, antes de iniciar obra y teniendo en cuenta el mapa de actores identificado en la caracterización territorial y las alianzas realizadas con las diferentes instituciones se recomienda crear una mesa de articulación rural para fortalecer las capacidades de los hogares entorno a la vivienda digna.

La mesa de articulación debe estar conformada por representantes del semillero hogar rural, máximo dos gestores comunitarios, representantes de la alcaldía local, el facilitador social del contratista y representantes de las diferentes instituciones, organizaciones o agremiaciones en el territorio.

En la primera reunión de la mesa, se debe seleccionar dos o tres líneas de trabajo que se puedan desarrollar a lo largo de la implementación de la obra.

Estas líneas deben estar relacionadas con la vivienda digna, es decir deben ir enfocadas a fortalecer el proceso de vivienda saludable, sostenible y segura.

Se debe crear un cronograma de trabajo con actividades específicas que promuevan la participación y el fortalecimiento de capacidades y establecer la periodicidad de reunión de la mesa. Se sugiere tener mínimo dos encuentros, uno durante la etapa de ejecución de la obra para hacer seguimiento al cumplimiento del cronograma y actividades, y un segundo al cierre de la obra para rendir cuentas frente al proceso de articulación.

Productos:

Acta de conformación de la mesa, relatoría que, de cuenta de los compromisos y el cronograma de trabajo, lista de asistencia y registro fotográfico y audiovisual.

Productos a tener en cuenta antes de iniciar la obra:

- Registro audiovisual y fotográfico del evento. Se debe crear al menos tres videos con testimonios de los participantes, un video que muestre el antes de la socialización y hable de las expectativas, otro durante la socialización y un último video después de terminar la socialización y en donde las personas puedan comentar sus impresiones frente al proyecto la política. Importante que en los videos salgan las impresiones de un funcionario publico de la alcaldía, de un líder comunitario y de alguna de las personas contratadas para la obra, recomendación que esta persona sea mujer.
- Listado de asistencia al evento
- Además de los productos anteriores, el social deberá entregar el plan de gestión social para la obra, definiendo los tiempos de trabajo y las actividades a desarrollar y el primer informe de avance de acompañamiento social, este informe es simplemente la recopilación de forma cronología y organizada de la relatoría realizada en la etapa de caracterización, el informe sobre las características del hogar en términos sociales, culturales y económicos hecho en la etapa de diagnostico y la recopilación del registro fotográfico y visual producido en durante las tres etapas.

3. DURANTE LA OBRA

Este momento se desarrolla en dos meses, para proyectos de vivienda nueva, y en un mes para proyectos de vivienda mejorada. El objetivo del acompañamiento social en la etapa de construcción o ejecución de obra es fomentar procesos de participación, transparencia y fortalecimiento de capacidades de los hogares de vivienda.

3.1. Veedurías ciudadanas y auditorías visibles

En la etapa de ejecución se recomienda un encuentro de veeduría para proyectos de vivienda nuevo o un foro de auditoria visible que de cuenta de los avances del proyecto. Este fuero o encuentro de veeduría debe desarrollarse con el apoyo de la veeduría del proyecto y los gestores comunitarios.

Los gestores comunitarios se encargarán de socializar a la comunidad la fecha y hora del encuentro y apoyarán al facilitador en la logística del evento.

Se recomienda que el encuentro de veeduría o foro de auditoria visible dure media jornada en donde las dos primeras horas sean usadas para rendir cuentas sobre los avances del proyecto, responder dudas e inquietudes, mientras que las otras dos horas restantes pueden ser utilizadas para que los gestores comunitarios, haciendo uso de los manuales y guías del Ministerio sobre vivienda digna, capaciten a los participantes en temas de vivienda saludable, segura y sostenible.

Para proyectos de mejoramiento de vivienda, durante la etapa de ejecución se debe contar con el apoyo de los veedores y los gestores comunitarios para socializar los avances de los

proyectos utilizar los medios de comunicación tradicionales del territorio como: carteleras, mensajes de WhatsApp, la voz a voz. Por cuestiones de tiempo se recomienda que la rendición de cuentas relacionada con el avance del proyecto se haga utilizando las redes sociales y la voz a voz del semillero Hogar rural.

3.2. Proceso de Atención del ciudadano

El proceso de Atención al ciudadano es constante y su duración esta determinada al periodo de finalización de la obra. La atención al ciudadano es un elemento esencial del proceso de construcción y es determinante en la etapa de ejecución pues permite identificar los conflictos relacionados con la vivienda, las sugerencias, quejas y reclamos alrededor de la obra y poder dar solución a los mismos antes de que se conviertan en problemas que afecten la ejecución de la misma. Es por eso que se recomienda que:

- El facilitador social cuente con el apoyo del social de la alcaldía y los gestores comunitarios para identificar los conflictos, sugerencias, quejas o reclamos que se den en la zona y estén relacionados con la obra.
- Debe diseñar con el apoyo de los gestores comunitarios un plan de participación en donde se incluyan a los hogares o a miembros de los hogares que presentaron resistencia al proyecto de vivienda.
- El agente comunitario puede representar la figura de mediador entre la empresa constructora y la comunidad. Se recomienda que el facilitador se apoye en el agente comunitario para: identificar conflictos, mediar o ayudarlos a resolver.
- Si el facilitador social no logra dar solución a un conflicto presentado en la obra, se recomienda que acuda a las alianzas o articulación institucional creadas en la etapa de pre-construcción para que la personería local, Defensoría del Pueblo, Procuraduría General de la Nación, Alcaldía Local, Policía Nacional, Ejército Nacional o la entidad de justicia local en el territorio pueda darles solución a dichos conflictos.
- Se recomienda documentar todo proceso de mediación o resolución de conflicto e involucrar al interventor y si se puede al personero municipal como testigos del proceso.

Productos:

Informe de avance sobre las quejas, reclamos y conflictos identificados en la obra, así como de sus soluciones.

3.3. Talleres de fortalecimiento de capacidades a hogares beneficiarios en torno a la vivienda digna.

Durante la etapa de ejecución el facilitador social deberá desarrollar dos temáticas de capacitación a hogares vivienda saludable y sostenible con el objetivo de fortalecer las capacidades de los hogares comunitarios para que puedan mantener su vivienda y mejorar su calidad de vida. El taller vivienda saludable busca fortalecer las prácticas de higiene y salud dentro de la vivienda mientras que la capacitación en vivienda sostenible tiene como objetivo promover acciones que le permitan al hogar sostener su vivienda a través de sus actividades productivas, de la economía del cuidado, la prevención a riesgos ambientales, entre otras cosas.

A continuación, se señalan los elementos a tener en cuenta para desarrollar el taller:

- El facilitador social con el apoyo de los gestores comunitarios utilizará la información recolectada en la etapa de pre-construcción para identificar los días y horarios disponibles para convocar el taller, el lugar más adecuado, las distancias y los materiales a utilizar acorde a las características de las personas a participar.
- Se debe convocar como mínimo a una persona del hogar para participar en el proceso de capacitación.
- El facilitador debe asegurar como mínimo que el 30% de participantes sean mujeres y por ende se debe tener en cuenta que muchas de ellas llegarán con sus hijos.
- Una vez se haya seleccionado el espacio para realizar el encuentro, se deben aplicar medidas de bioseguridad.

Durante el taller:

- Realizar listado/registro de asistentes como insumo de trazabilidad del taller.
 - Una vez acomodado el auditorio, el interlocutor debe identificarse ante el público y dar a conocer el objetivo general del taller enmarcado en promover hábitos y prácticas tanto saludables como sostenibles para crear conciencia de la vivienda como espacio clave para mejorar la calidad de vida y el desarrollo de las familias beneficiadas.
 - El interlocutor deberá establecer unas reglas generales enfocadas al respeto a quien interviene, entregar lineamientos sobre el uso de aparatos de comunicación durante el desarrollo del taller para evitar interrupciones. Es clave indicar que se va a discutir solamente asuntos relacionados a la vivienda y establecer espacios para inquietudes de los beneficiarios.
 - Es importante que el social, tenga presente el tema de diálogo de saberes y participación, como un proceso comunicativo el cual consiste en el reconocimiento de la interacción entre el conocimiento técnico en este caso y la realidad de la cotidianidad de la población rural impactada en el desarrollo de la política pública de vivienda de interés social rural, esto con el fin de un reconocimiento e intercambio de saberes e intereses mutuos.

- AL inicio del taller, el facilitador social deberá implementar un instrumento que permita medir los conocimientos que tienen los participantes frente al tema a tratar.
- El facilitador con el apoyo del gestor comunitario, deberán realizar un registro audiovisual y fotográfico sobre el taller. Se sugiere que el registro audiovisual evidencie las expectativas de un grupo de participantes (mínimo 2 personas) frente al tema a abordar en el taller y una vez finalizado el mismo documentar lo que las personas aprendieron en este taller.
- Antes de terminar el taller, se sugiere que el facilitador social con apoyo del gestor comunitario deje a los participantes una tarea relacionada con el tema abordado y que este relacionada con el mantenimiento de la vivienda. Ejemplo de esto puede ser que graben un pequeño video o audio enseñándole a un vecino o miembro del hogar como tratar el agua o evitar vectores en el hogar. En el manual sobre fortalecimiento de capacidades, se ampliará los temas abordar frente a los talleres de vivienda digna.
- Para desarrollar el cierre del taller, se debe realizar una retroalimentación del trabajo realizado en la jornada con el fin de generar conclusiones para las partes. Es válido y clave escuchar conclusiones de cierre por parte de los beneficiarios.
- Se sugiere que el facilitador invite a los participantes a que participen en los encuentros o talleres que realizaran los gestores comunitarios del semillero hogar rural relacionados con el cuidado y sostenibilidad de la vivienda y el entorno.

Productos esperados:

Listado de asistencia, evaluación pre – post de desempeño, registro fotográfico y audiovisual. Un video del proceso.

3.4. Consideraciones para el desarrollo de talleres de vivienda saludable, segura y sostenible en términos de comunicación

- *Realizar videos, fotografías y piezas de comunicación que den cuenta del desarrollo del proyecto y la opinión de los beneficiarios. Esta labor se podrá realizar con apoyo de los Agentes comunitarios. Mínimo tres entregables por comunidad (inicio, avance, cierre de obras)*
- *Realizar reunión o jornada de visita a hogares para gestionar recibido a satisfacción de las obras.*

3.5. Proceso de articulación institucional

El objetivo de la mesa de articulación rural, es fomentar la participación y el fortalecimiento de capacidades de los hogares a partir de un proceso comunitario que permita a los hogares participar de actividades que ayuden en la construcción de su vivienda y en la mejora de su entorno.

Se recomienda que las acciones realizadas en la etapa de ejecución sean lideradas por los gestores comunitarios y que el facilitador social haga seguimiento a su implementación y apoye en la logística de dichas acciones a través subsidios para el transporte, las llamadas telefónicas, materiales y refrigerios.

Se recomienda que el facilitador comparta con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio los temas que se trabajarán en la acción de articulación y recomiende el apoyo del Ministerio para gestionar apoyo institucional desde el nivel departamental o nacional.

El facilitador social debe asegurarse que los gestores comunitarios realicen un registro fotográfico y audiovisual de las sesiones y encuentros.

Se recomienda que se desarrollen mínimo tres acciones comunitarias, una por cada tema relacionado con la vivienda digna: saludable, segura y sostenible.

Estas acciones comunitarias deben promover la participación tanto de niños, niñas, jóvenes, persona de la tercera edad y mujeres.

En estas acciones se debe invitar a todos los hogares beneficiados, pero especialmente aquellos hogares que presentaron resistencia a las tipologías de vivienda o que están presentando resistencia al proyecto de vivienda. Se recomienda que en esos hogares se desarrollen actividades de cuidado o mantenimiento de espacios exteriores como desmontar el pasto, sembrar semillas para el pan coger, o colaborar con alguna acción de construcción que tenga un impacto menor y no necesite de un conocimiento experimentado frente a la construcción pero que le permitir al hogar sentir que con su trabajo contribuyo a la construcción de su vivienda.

El facilitador del equipo social debe identificar que acciones de construcción o mejoramiento de la vivienda se puede dejar para que el hogar pueda ayudar a terminar. Es importante involucrar al hogar en actividades de este tipo para reducir su resistencia al proyecto, mejorar su relacionamiento con la tipología de vivienda y fomentar las relaciones de pertenencia hacia el modulo habitacional que ellos mismos ayudaron a construir. Esta actividad de construcción debe ser algo menor, que no requiere de muchos conocimientos técnicos.

El facilitador deberá desembolsar el apoyo económico a los gestores comunitarios cuando estos presenten recibos o cuentas de cobro de los productos y servicios adquiridos para desarrollar los encuentros.

El facilitador deberá escribir una relatoría de este proceso y adjuntar en la misma evidencia fotográfica y de los apoyos brindados a los gestores comunitarios.

Temas sugeridos:

En la caracterización poblacional, los líderes comunitarios desarrollaron una encuesta que permite identificar que capacidades o conocimientos la comunidad tiene y pueden servir para hacer transferencia de conocimiento a otras generaciones. El Facilitador social debe utilizar esta información para ayudar a los gestores comunitarios a construir mínimo tres acciones relacionadas con dichos temas.

- Se recomienda utilizar el conocimiento ancestral para que los niños, niñas y jóvenes aprendan sobre temas de siembra y mantenimiento de huertas de pan coger.
- Si se cuenta con el apoyo del ICBF o de alguna institución local que maneje temas de salud sexual y reproductiva, estos pueden ser invitados para que realicen un encuentro sobre prevención de violencias a los hogares beneficiados.
- Si en el territorio se encuentra organizaciones que trabajen temas de sostenibilidad, de cuidado ambiental o de prevención de riesgos ambientales, ellos pueden dirigir una sesión en donde los hogares aprenden sobre estos temas.

Productos a entregar en la etapa de ejecución de la obra:

Informe de avance de la etapa realizado con las relatorías hechas en el proceso de veedurías ciudadanas o auditorías visibles, en el proceso de atención al ciudadano, el taller de fortalecimiento de capacidades y el proceso de articulación. Registro fotográfico y audiovisual de todos los procesos, un video proceso de los talleres de fortalecimiento de capacidades y listado de asistencia a todos los encuentros, talleres o espacios de socialización.

4. CIERRE O ENTREGA DE LA VIVIENDA

Esta es el momento en donde se entregan las viviendas nuevas o las soluciones de mejoramiento a la vivienda. El objetivo principal es que todos los hogares beneficiados se encuentren satisfechos con su vivienda y firmen el acta de aceptación de la vivienda. El facilitador social debe acompañar el proceso de entrega hogar por hogar para que las personas puedan cerciorarse que todo está en orden y fusionando.

En este proceso el facilitador debe:

- Con el apoyo del equipo técnico y los gestores comunitarios realizar un taller sobre vivienda segura en donde se explique el manual de mantenimiento de la vivienda entregado por el constructor.
- Identificar si hay alguna molestia, reclamo o queja frente a la vivienda. Si es así debe solucionarlo y registrarlo en el acta de entrega de la vivienda.
- Debe grabar un video con algunas familias en donde se evidencie el momento de la entrega de la vivienda y las reacciones de las personas del hogar.
- Después de haber entregado las viviendas y haber recibido todas las actas de aceptación, el facilitador con el apoyo de la veeduría o el equipo local de seguimiento deberá desarrollar un espacio: foro o socialización, en donde se rinda cuentas del proyecto, de las condiciones en las que se entregaron las viviendas o los mejoramientos y en donde se evidencie que a todas las personas contratadas en la región se les pago y el constructor se va de la zona con las cuentas saneadas.
- En dicho foro o espacio de socialización debe invitar a la comunidad, a las autoridades locales y a los actores que estuvieron involucrados en el proceso, incluso a los que hacen parte de la mesa de articulación.
- En dicha socialización o foro el facilitador debe dejar claro que la oficina de atención al ciudadano quedara abierta hasta tal fecha (no se cuanto tiempo debe quedar abierta) al igual que los canales de atención.

Productos a entregar: Informe final del proceso, registro fotográfico y visual de la entrega de viviendas, del foro o socialización.

5. GLOSARIO

Estos son algunos de los términos que usaremos en los lineamientos de comunicación para el desarrollo de los programas de vivienda de interés social rural, por lo cual es necesario que los actores intervinientes los conozcan y haya consenso sobre los mismos.

Acciones de comunicación comunitaria: se refieren a las prácticas y productos de comunicación realizados por los Agentes comunitarios, con la orientación del Facilitador social, con el objetivo de informar a los beneficiarios y la comunidad sobre el desarrollo de los proyectos de vivienda, la política y programas de vivienda de interés social rural. Estas acciones se regirán bajo la disciplina de comunicación para el desarrollo, en su tendencia para el cambio social.

Acompañamiento Social. Corresponde al trabajo de relación personal continuada, relativamente duradera, de comprender a las personas beneficiarias para contribuir a que ellas mismas entiendan y empiecen a dominar su situación y las claves de sus dificultades; de apoyarlas en la activación y movilización de recursos, en el fortalecimiento de sus capacidades y potencialidades, y en la comprensión y adaptación a su entorno.

Agente comunitario: Es un beneficiario del programa, persona de la comunidad o líder comunitario que apoya la labor de acompañamiento social y relacionamiento que realiza el Facilitador social con los beneficiarios y la comunidad.

Afrodescendiente, afrocolombiano(a): Persona quien por su identidad se autorreconoce como descendiente de antepasados africanos, por su cultura y/o rasgos físicos.

Área protegida: Área definida geográficamente que haya sido designada, regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación (Decreto 2372 de 2010, artículo 2o).

Área rural: Se considera como el área municipal conformada por los predios rurales definidos en el catastro predial municipal.

Autoreconocimiento: Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo. El autorreconocimiento se refiere a la conciencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano. Cada persona libremente y por sí misma se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, por compartir, practicar, y/o participar de valores, conceptos, usos y costumbres específicos y distintivos.

Autoconsumo: Es la parte de los bienes (alimenticios, sobre todo) producidos en la propia explotación agropecuaria que se destinan al aprovechamiento e insumo para el desarrollo

de actividades dentro de la unidad productora (alimento para animales, semillas, abonos y fertilizantes, entre otros) y el consumo de los miembros del hogar o de la comunidad.

Beneficiario: Es el hogar al cual se le ha asignado un Subsidio de Vivienda de Interés Social Rural, puede ser en las modalidades de construcción de vivienda nueva o mejoramiento de vivienda.

Derecho de petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar de manera respetuosa, una petición por motivo de interés general o particular y competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Diez (10) o Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Denuncias: Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Denuncias por actos de corrupción: Información que se refiere a posibles hechos de corrupción que se atribuyen al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Facilitador social: Profesional del equipo social contratado por el constructor o empresa constructora, el cual tiene como función realizar el acompañamiento social y establecer el relacionamiento con los beneficiarios y comunidades.

Gitano(a) o Rrom: Persona heredera de las tradiciones de pueblos gitanos originarios de Asia, que son nómadas y poseen tradiciones, normas, organización social, lengua y características culturales distintivas

Grupos étnicos: Son grupos humanos que se identifican a sí mismos y que son identificados por los demás en función de ciertos elementos comunes; comparten herencias de cosmovisión, identidad, organización social, valores, hábitos, usos y costumbres que caracterizan la interacción entre sus miembros y otros grupos; algunos de ellos mantienen una relación de armonía, equilibrio y espiritualidad con su territorio de origen. Los grupos étnicos que gozan de derechos colectivos en Colombia son: los indígenas, el pueblo Rrom o gitano, los raizales del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y la población negra, mulata, afrocolombiana o afrodescendiente, palenquero de San Basilio de Palenque.

Hogar: Es un grupo de personas que viven más un mismo techo. Es la persona o grupo de personas, parientes o no, que ocupan la totalidad o parte de una vivienda, atienden

necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas.

Huerta casera: Pequeña porción de terreno destinada al cultivo de verduras, hortalizas, frutales y forestales para consumo del hogar y/o del productor.

Mulato(a): Persona quien por sus rasgos físicos o su cultura se autorreconoce como fruto del mestizaje entre la población negra y blanca.

Negro(a): Persona quien por sus rasgos físicos o su cultura se autorreconoce como descendiente de antepasados africanos.

Palenquero(a) de San Basilio: Persona afrodescendiente que pertenece a la población de San Basilio de Palenque y que tiene características culturales propias en las que se destaca el bantú, lengua resultado de la mezcla del español y dialectos africanos.

Petición: Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Diez (10) o Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Piezas de comunicación: Se refiere a las herramientas y productos de comunicación que tienen como finalidad informar o hacer pedagogía sobre los proyectos, programas y política de vivienda de interés social rural. Por ejemplo: cartillas, folletos, vallas, videos, entre otras.

Queja: Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Raizal del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina: Persona que se autorreconoce por sus características triétnicas distintivas afro-anglo-caribeñas de la población originaria del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (identidad, valores, lengua, usos y costumbres).

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de un tercero ante la Administración sobre el incumplimiento o irregularidad de una de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Entidad. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Sugerencia: Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta.

Socialización: Reunión o actividad que permita dar a conocer el proyectos, sus alcances y procesos a los hogares beneficiarios.

Tenencia de la tierra: Hace referencia a todos los tipos de relación jurídica que puede haber entre el productor agropecuario y la tierra donde desarrolla la actividad agropecuaria. Estos pueden ser: propiedad, arriendo, aparcería, usufructo, comodato, ocupación de hecho, propiedad colectiva y adjudicatario o comunero.

Territorio de pueblos indígenas: hace referencia a los resguardos indígenas, asentamientos indígenas, parcialidad indígena, o territorio indígena diferente a los anteriores.

Territorio de comunidades negras: se refiere a los territorios colectivos de comunidades negras titulados y a los territorios de ocupación colectiva de comunidades negras sin titulación.

Territorio ancestral raizal: se ubica en el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Traspatio: Es el área común alrededor de la vivienda donde se desarrollan actividades productivas de especies pecuarias menores, con el fin de proveer alimentos básicos al hogar del productor agropecuario como la carne, huevos, entre otras. Las especies que se crían y manejan en estos sistemas de producción corresponden a gallinas, pollos, gallos, patos, pavos, conejos, cuyes, cerdos, ovejas y se les consideran animales de traspatio.

Vivienda saludable: Una vivienda saludable se define como un espacio donde por sus características brindan condiciones de protección y confianza y da espacio para el desarrollo de prácticas saludables a sus habitantes con la finalidad de preservar su ser y afianzar vínculos afectivos y de resguardo.

Por lo tanto, para abordar este aspecto se debe tener en cuenta los siguientes aspectos técnicos:

- Una vivienda saludable, proporciona espacios que brindan un mínimo de privacidad a sus ocupantes y permite el desarrollo personal y familiar. La distribución del espacio en la

vivienda debe garantizar la privacidad, independencia y convivencia sana. Debe tener los espacios separados según la actividad que se realiza en cada uno de los ambientes.

Vivienda segura: Una vivienda segura se entiende como el conjunto de operaciones que permite a un hogar disponer de habitaciones en condiciones sanitarias, satisfactorias de espacio, servicios públicos y calidad en la estructura.

Por lo tanto, para abordar este aspecto se debe tener en cuenta los siguientes aspectos técnicos:

- Debe ser habitable: proporcionar un espacio habitable, suficiente garantizando las funciones del uso y la privacidad. La protección contra los factores externos, tales como el frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otros riesgos para la salud. Debe proporcionar el máximo confort térmico y acústico posible. Debe aportar los servicios indispensables para la salud, seguridad, comodidad y nutrición, teniendo acceso a recursos naturales como el agua potable, energía e instalaciones hidro-sanitarias.

Veeduría ciudadana: Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Violencia de género: es cualquier acción u omisión que le cause daño o sufrimiento físico, psicológico, sexual o patrimonial a una persona por su identidad de género.