

## PLAN DE GESTIÓN SOCIAL –INFRAESTRUCTURA-

### Tabla de contenido

1. Introducción .....	1
2. Alcances.....	2
3. Objetivo.....	2
4. Normatividad.....	2
5. Recursos humanos y apoyo logístico del área social .....	3
6. Descripción de los componentes .....	4
6.1 Componente Lectura Territorial.....	4
6.2 Componente respeto y protección del medio ambiente y la biodiversidad.....	6
6.3 Componente de Gestión Humana y contratación de mano de obra en región.....	7
6.4 Componente de Comunicación y Divulgación.....	8
6.5 Componente acompañamiento social –Actividades técnicas en obra- .....	12
6.6 Componente monitoreo, evaluación y seguimiento.....	13
7. Cronograma de Entregas.....	16
Glosario .....	16
Fuentes.....	18

### 1. Introducción

El Plan de Gestión Social es un conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias que identifican los posibles cambios y transformaciones del entorno ambiental, social y económico de los habitantes, generados como resultado de la ejecución de un determinado proyecto. Define las estrategias de acción para crear las condiciones que permitan interrelación en las comunidades y en las administraciones locales y regionales dentro de un contexto de creación participativa y sostenibilidad ambiental, potenciando los beneficios socioeconómicos esperados con ocasión del proyecto y generando bienestar para la gente.

El Plan de Gestión Social, con el fin de minimizar los impactos del proyecto en la población afectada por las obras a realizar, y generar bienestar, comprende los siguientes componentes:

- 1. Componente lectura territorial.**
- 2. Componente respeto y protección del medio ambiente y la biodiversidad.**
- 3. Componente de gestión humana y contratación de mano de obra de región.**
- 4. Componente de comunicación y divulgación.**

5. **Componente acompañamiento social –Actividades técnicas en obra-**
6. **Componente monitoreo, evaluación y seguimiento.**

Dentro de la vicepresidencia técnica de FINDETER, se ha definido un paso a paso de cómo se debe llevar a cabo el Plan de Gestión Social, el cual se registrará para los proyectos, con el fin de manejar un mismo idioma y poder unificar datos y criterios.

## 2. Alcances

El Plan de Gestión Social se dirige a comunidades no étnicas; en el caso de grupos étnicos, cualquier obra que afecte su territorio debe realizarse de acuerdo a los mecanismos de Concertación y Consulta Previa, Libre e Informada, dispuestos por el Estado, como la Ley 21 de 1991 (que ratifica el Convenio 169 de la OIT), Ley 70 de 1993, la Sentencia T-769 de 2009 de la Corte Suprema de Justicia y la Directiva Presidencial 010 de 2013. Dado el caso, cada Componente y acciones del Plan de Gestión Social, deben ser concertadas y/o consultadas con el grupo étnico según lo establece la ley y las autoridades competentes.

## 3. Objetivo

Implementar las actividades contenidas en el documento Plan de Gestión Social, generando bienestar para las comunidades con alianzas estratégicas, respeto y vocación de servicio.

## 4. Normatividad

- **Constitución Política de 1991**, art: 01, 02, 13, 49, 95, 79, 103,104, 105, 310 y 365.
- **Ley 21 de 1991**, por la cual se aprueba el Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales de la O.I.T., Ginebra 1989
- **Ley 134 de 1994**, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- **Ley 152 de 1994**, Ley Orgánica del Plan de Desarrollo - Ley de Planeación Participativa.
- **Ley 142 de 1994**, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios
- **Decreto 1429 de 1995**, reglamentario de la ley 142 de 1994 (control social)
- **Ley 388 de 1997**, Ley de Desarrollo Territorial
- **Ley 393 de 1997**, Acción de Cumplimiento
- **Ley 472 de 1998**, por medio de la cual reglamentan las acciones populares y de grupo.
- **Ley 689 de 2001**, por la cual se modifica parcialmente la ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Directiva Presidencial No. 10 de 2002**, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.
- **Derechos Humanos de Tercera Generación o Derechos Colectivos.**
- **Ley 743 de 2002**, Organismos de Acción Comunal
- **Ley 1381 de 2010**, Ley de Lenguas Nativas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.
- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- **Ley 850 de 2003**, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
- **Decreto 2623 de 2009**, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 99 de 1993**: Gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables.
- **Decreto 2820 de 2010**: Licencias ambientales.
- **Ley 850 de 2003**: Se reglamentan las veedurías ciudadanas.

## 5. Recursos humanos y apoyo logístico del área social

Durante la ejecución de las fases del proyecto, y más específicamente durante la implementación de la Fase II (obra), el CONTRATISTA durante todo el contrato debe tener como mínimo la planta de personal que se enuncia en la Tabla No. 1, el cual debe garantizar la eficiencia y eficacia de las medidas de mitigación contempladas para el presente plan y todas aquellas necesarias que la INTERVENTORÍA y/o FINDETER soliciten para cumplir con los objetivos.

El CONTRATISTA a quien sea adjudicada la ejecución del proyecto debe garantizar la contratación del personal idóneo y suficiente con el fin de realizar las actividades del Plan de Gestión Social. El CONTRATISTA deberá establecer cronograma y metodologías necesarias para el normal desarrollo de las obligaciones sociales establecidas. Se deberá involucrar las áreas: técnica, social, ambiental, seguridad y salud en el trabajo; de tal modo que se facilite la comunicación permanente y el trabajo interdisciplinario. Esto con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones sociales que aplica para el desarrollo de la obra.

**TABLA No. 1**

Fase del proyecto	Personal - Perfil	Actividad principal
Fase I. Estudios y Diseños.	Residente social (1) profesional del área social, sociólogo, antropólogo, comunicación social, psicólogo, trabajador social, con experiencia profesional no menor de tres (3) años y específica de dos proyectos de infraestructura. Preferiblemente de la zona a intervenir. Se valorará positivamente experiencia de trabajo con población vulnerable.	1) Elaborar los productos que el Plan de Gestión Social contempla durante esta fase. 2) Cumplir todas las obligaciones sociales contempladas en el documento. 3) Dirigir e implementar las medidas sociales establecidas en el Plan de Gestión Social. 4) Elaborar la metodología y cronogramas de actividades establecidas en el Plan de Gestión Social. 5) Entrega soportes de su gestión a la INTERVENTORÍA social. 6) Representar al CONTRATISTA en las actividades de gestión social señaladas en el presente documento. 7) Mantener el conducto regular de comunicación referente a todas las actividades de gestión social que se realizarán en la obra para garantizar su cumplimiento con los supervisores de FINDETER, la INTERVENTORÍA, el equipo de trabajo del CONTRATISTA y la comunidad. 8) Asistir y participar en los comités de seguimiento y cumplir con las obligaciones de tipo social adquiridas en ellos. 9) Establecer mecanismos de alertas tempranas sobre inconvenientes y conflictividades, e informar éstas a FINDETER, INTERVENTORÍA, CONTRATISTA.
Fase II. Construcción.	Residente social (1) profesional del área social, sociólogo, antropólogo, comunicación social, psicólogo, trabajador social con experiencia profesional no menor de cuatro (3) años y específica de dos proyectos en infraestructura. Preferiblemente de la zona a intervenir.	1) Elaborar los productos que el Plan de Gestión Social contempla durante esta fase. 2) Cumplir todas las obligaciones sociales contempladas en el documento. 3) Dirigir e implementar las medidas sociales establecidas en el Plan de Gestión Social. 4) Elaborar la metodología y cronogramas de actividades establecidas en el Plan de Gestión Social. 5) Entrega soportes de su gestión a la INTERVENTORÍA social. 6) Representar al CONTRATISTA en las actividades de gestión social señaladas en el presente documento. 7) Mantener el conducto regular de comunicación referente a todas las actividades de gestión social que se realizarán en la obra para garantizar su cumplimiento con los supervisores de FINDETER, la INTERVENTORÍA, el equipo de trabajo del CONTRATISTA y la comunidad. 8) Asistir y participar en los comités de seguimiento

	<p>Se valorará positivamente de experiencia de trabajo con población vulnerable. Dependiendo del apoyo que requiera el desarrollo de los Componentes del Plan de Gestión Social. <b>Nota:</b> en caso de ser requerido, El CONTRATISTA deberá prever la contratación de auxiliares con perfil social.</p>	<p>y sostenibilidad, y cumplir con las obligaciones adquiridas en ellos. 9) Asistir, participar y organizar las reuniones que se realicen con la comunidad y cumplir con las obligaciones adquiridas en ellas. 10) Tramitar la elaboración de todas las piezas divulgativas que se requieran durante el desarrollo del contrato. 11) Dirigir y coordinar el Punto de Atención a la comunidad (PAC). 12) Organizar el archivo de cada uno de los componentes del Plan de Gestión Social el cual debe estar disponible en cualquier momento para la INTERVENTORÍA y FINDETER. De igual manera será entregado por el CONTRATISTA como soporte del informe final consolidado de las actividades desarrolladas. 13) Todas aquellas actividades relacionadas para el cumplimiento de la gestión social. 14) Establecer mecanismos de alertas tempranas sobre inconvenientes y conflictividades, e informar estas al CONTRATISTA, FINDETER, INTERVENTORÍA.</p>
--	---	---

## 6. Descripción de los componentes

### 6.1 Componente Lectura Territorial.

Con este componente se busca que el CONTRATISTA caracterice la zona de intervención del proyecto, a través de un diagnóstico participativo socioeconómico y cultural; además busca que se reconozcan aliados, impactos y afectaciones. El Componente se desarrolla en las Fases I del Proyecto. Para este componente, el CONTRATISTA debe elaborar la metodología pertinente para el levantamiento de la información, la cual debe contar con objetivos, instrumentos, justificación, cronograma, alcances, resultados esperados; debe contar con aprobación de INTERVENTORÍA.

- **Identificación del área de influencia del proyecto, directa e indirecta.** La actividad se debe desarrollar en el territorio a intervenir, con participación de las comunidades del área de influencia.
  - **Producto:** Mapas con cartografía social que contenga identificación del área de influencia del proyecto, directa e indirecta; sitios importantes para la(s) comunidad(es), ubicación de la(s) comunidad(es).
  
- **Caracterización de la población.** Aspectos demográficos, culturales, capital social, formas participativas, estructuras organizativas; aspectos políticos, históricos, económicos, interacción con el territorio, mecanismos internos de solución de conflictos. El documento debe mostrar aspectos relacionados con los beneficios del proyecto en la comunidad.
  - **Producto:** Documento escrito y fuentes de verificación (ej. Fotografías, videos, relatos, actas, listados), e instrumentos empleados para levantamiento de información (ej. Encuestas, entrevistas, grupos focales, sondeos de opinión).
  
- **Elaboración de directorio.** Incluye actores involucrados en el proyecto y posibles aliados; además deberá identificar, junto con el área técnica, el número de actas de vecindad a ser levantadas en la Fase II.  
Ejemplo de actores clave en el directorio:

Actores Institucionales:

- Gobernación: Secretaría Inclusión Social, Obra, Planeación, Vivienda, Jurídica.
- Alcaldía: Secretaría relacionadas con el Proyecto, ejemplo: Obra, Planeación, Vivienda, Jurídica, Personería.
- Consejo.
- Ediles.
- Contraloría.
- Procuraduría.
- Defensoría del Pueblo.
- Empresas de Servicio Público (Agua, Gas y Energía).
- Fondo de Adaptación.
- Programa Agua y Saneamiento para la Prosperidad - PAP – PDA.
- Corporaciones Autónomas Regionales.
- Sena.
- Cámara de Comercio.
- Gremios.
- Gestoras Sociales.
- Autoridades Públicas (Ejército Nacional y/o Policía Nacional).
- Icbf.
- Prosperidad Social.

Actores No Institucionales:

- Junta de Acción Comunal
  - Representantes sector comercial.
  - Presidentes de Concejo de Administración (conjuntos residenciales).
  - Líderes comunitarios (ej. Líderes religiosos, del sector deportivo, cultural).
  - Veedurías existentes.
  - Madres comunitarias.
  - Comunidad educativa.
  - Fundaciones, Corporaciones, ONGs.
  - Medios de Comunicación del municipio.
- **Producto:** Directorio con los siguientes elementos: Nombre, institución que representa o comunidad, cargo o rol, funciones, datos de contacto (Correo, celular, web, red social), ubicación.
- **Identificación de las Problemáticas y sus Soluciones.** Se realizarán jornadas participativas comunitarias donde se identifiquen: 1. Conflictividades que puedan afectar la apropiación y sostenibilidad del proyecto. 2. Conflictividades que pueden afectar la obra. 3. Conflictividades que se puedan incrementar dentro de la comunidad durante la construcción y posterior a la entrega de la obra. Se deben agrupar según sean generados por agentes externos o internos, si son económicos, políticos, sociales, culturales, etc. Una vez identificados los conflictos e impactos, se debe concertar, y buscar los medios para volverlos oportunidades y soluciones, los mecanismos de solución. El social y el CONTRATISTA debe prestar especial atención a aspectos como: fronteras invisibles, enfoque diferencial, acciones afirmativas y acción sin daño; así como, se enfatiza: todo aquello que atente

contra la sostenibilidad del proyecto en el futuro. Los costos de desplazamiento, materiales y logística serán asumidos por el CONTRATISTA.

- **Producto:** Documento escrito con soporte fotográfico que contenga metodología usada, identificación de las problemáticas y las soluciones concertadas que se implementarán, aprobado por INTERVENTORÍA.
  
- **Concertación y Creación Participativa del diseño** El arquitecto diseñador debe adelantar como mínimo 2 visitas de campo previas a la elaboración del proyecto arquitectónico para que recoja las inquietudes, expectativas de la comunidad, visibilizar los interesados del proyecto y beneficiarios. El profesional social deberá acompañar al arquitecto en estas jornadas y proponer talleres participativos, ya sea mediante grupos focales, para la co-creación de los diseños. El arquitecto debe orientar a la comunidad y al profesional social en la metodología para los talleres, para que las propuestas sean aterrizadas.  
Se deben tener en cuenta los conflictos e impactos, identificados en el punto anterior, que pueda generar la obra y que atenten contra su sostenibilidad. Si es el caso se presentará como razón para modificar diseños o proyecto a INTERVENTORÍA y FINDETER, quienes darán su parte para que se hagan o no dichas modificaciones, o se tomen otras acciones.  
Posterior, se requiere como mínimo 2 visitas adicionales para la socialización definitiva del proyecto y la implantación del mismo en el lote respectivo. Los costos de desplazamiento serán asumidos por el CONTRATISTA, al igual que los costos del material requerido para las actividades.  
Una vez se lleve a cabo aprobación de los diseños por parte de la Interventoría, FINDETER y las entidades interesadas (socios), se llevará a cabo socialización de los mismos a la comunidad, con acompañamiento de INTERVENTORÍA, FINDETER y demás entidades participantes.  
En los talleres se presentarán planos, maquetas, *renders*, del diseño de la obra, se tendrán en cuenta opiniones y sugerencias de la comunidad en los ajustes a los diseños de la obra, siempre y cuando sean viables y conlleven a la mejora, optimización y sostenibilidad del proyecto.  
Se debe garantizar la asistencia de líderes y lideresas, presidentes de JAC, comités de veeduría (si los hay), instituciones y actores relevantes.
- **Producto:** Documento, soporte del diseño final concertado con la comunidad y aprobado por INTERVENTORÍA, y las entidades responsables. Fuentes de verificación para levantamiento de información (convocatorias, listados de asistencia, actas de reunión, registro fotográfico y/o filmico).
  
- **Tiempos de entrega de productos:**
  - La metodología debe contar con aprobación de INTERVENTORÍA 10 días antes de iniciar trabajo en campo.
  - Diez (10) días antes de iniciar la Fase II se deben tener los productos listos y aprobados por INTERVENTORÍA.

## 6.2 Componente respeto y protección del medio ambiente y la biodiversidad.

Con este componente se busca promover en los ciudadanos la importancia de la obra y sus beneficios, el buen uso y cuidado del medio ambiente y motivar el buen comportamiento de los ciudadanos hacia el proyecto. El componente se desarrolla en la Fase II.

- **Intercambios de saberes sobre el respeto y protección del medio ambiente y la biodiversidad.** Una vez se tenga identificado el ecosistema donde se ejecutará el proyecto, así mismo, las posibles afectaciones hacia éste, el CONTRATISTA debe desarrollar jornadas de intercambio de saberes con la comunidad y el sector educativo. Dichas jornadas de intercambio de saberes deben girar en torno a temas relacionados con la conservación y protección del medio ambiente y biodiversidad, otro tema sería la relación positiva del proyecto con el medio ambiente y la biodiversidad, generando sostenibilidad y bienestar para la región. Se debe procurar involucrar aliados estratégicos como corporaciones autónomas regionales, SENA, entes de control, organizaciones presentes en la zona que trabajen temas de medio ambiente.
  - **Producto:** Formular y ejecutar un micro proyecto de protección y respeto al medio ambiente y la biodiversidad, con la comunidad y/o sector educativo, en lo posible relacionar el micro proyecto con la obra a ejecutar. Cronograma de ejecución del micro proyecto. Se debe garantizar una apropiación de la comunidad hacia el micro proyecto.
- **Tiempos de entrega de productos:**
  - El micro proyecto debe tener aprobación de INTERVENTORÍA. 30 días después de iniciada la Fase II el proyecto debe estar formulado, concertado y aprobado con la comunidad. Una vez aprobado se debe poner en marcha de acuerdo al cronograma planteado, es de anotar que el micro proyecto debe finalizar 30 días antes de la entrega de obra.
  - Los resultados y avances serán entregados en el informe mensual.

### 6.3 Componente de Gestión Humana y contratación de mano de obra en región.

Busca generar oportunidades laborales para un porcentaje de la población, que conlleve el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas. Así mismo busca mejorar la relación del personal contratado con la comunidad. El componente se desarrolla finalizando Fase I y toda la Fase II.

- **Contratación personal de la obra.** El CONTRATISTA una vez identifique los perfiles que requiere para la ejecución de la obra, abordará aspectos tales como: la promoción, la recepción de hojas de vida, proceso de selección y contratación. El CONTRATISTA debe propender por la contratación de mínimo un 70% de mano de obra de la zona de influencia directa del proyecto a intervenir, en caso de no ser posible la consecución de este personal y que sea evidenciado y sustentando por la Interventoría, el Contratista podrá contratar su mano de obra de otras zonas. Finalmente, se levanta un informe en el que se registre: número de vacantes, perfiles requeridos, aspirantes presentados, seleccionados y el seguimiento al contrato.

Para la mano de obra no calificada solo se solicitará el certificado de JAC de residente en la zona. Con el ánimo de favorecer las relaciones entre CONTRATISTA y comunidad, mejorar el bienestar en la región, y con miras al posconflicto, se tendrá en cuenta población vulnerable como: mujeres cabeza de hogar, comunidad LGBTI, personas en extrema pobreza, personas pertenecientes a grupos étnicos, personas reinsertadas, ex presidiarios, personas en condición de discapacidad (si la discapacidad no es limitante), jóvenes, desplazados y víctimas del conflicto armado o desastres naturales; en cualquiera de los casos deberán acreditar su condición ya sea por medio de certificación dada por la autoridad competente o por testimonio de varios integrantes de la comunidad, según lo compruebe el profesional social.

- **Producto:** Reporte de la mano de obra empleada, la cual deberá estar registrada en los informes mensuales.

- **Jornadas de armonización del personal y con la comunidad.** El CONTRATISTA generará espacios que favorezcan las buenas relaciones dentro del equipo contratado y entre este y la comunidad, ya sea con la promoción de eventos artísticos y culturales que promuevan el respeto hacia las otredades, la cultura propia, su capital cultural y favorezcan la construcción de paz. En ningún caso se permitirá el consumo de alcohol y SPA (Substancias Psicoactivas). Las actividades ojalá enfocadas a un público infantil. Las actividades que se planteen con la comunidad serán concertadas de forma participativa, con sectores representativos. Se realizarán de preferencia en espacios abiertos. Se realizarán trimestralmente. Por ejemplo, pueden ser: Obras de teatro, baile, caminatas ecológicas, siembras, jornadas de embellecimiento y aseo. En caso de grupos culturales serán de las mismas comunidades.
  - **Producto:** Evidencia de eventos con registro fotográfico y/o videos y/o relatos. Los resultados y avances serán entregados en el informe mensual.

#### 6.4 Componente de Comunicación y Divulgación

Contempla el desarrollo de espacios amplios de información, en donde se aclara a la población las inquietudes generadas por el proyecto, disminuyendo la incertidumbre y ansiedad frente al mismo. El componente se desarrolla transversal a todas las Fases del Proyecto.

- **Instalación funcionamiento del PAC (Punto de Atención a la Comunidad).** Estructuración del Punto de Atención a la Comunidad, su espacio físico (en el área de impacto directo de la obra, si la obra es retirada de la comunidad, deberá ser instalado en una zona de fácil acceso para la comunidad), su horario (mínimo 15 horas a la semana). Información disponible: cronograma de actividades sociales, registro y trámite de preguntas, PQRS (Peticiónes, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Solicitud de Información, al respecto ver glosario), entre otros aspectos, de acuerdo con los lineamientos entregados por la contratante respecto a la atención a la comunidad y divulgación y comunicación.

El CONTRATISTA debe registrar diariamente el reporte de todas las PQRS presentadas por los ciudadanos en el formato que se disponga para tal fin. Cuando la solicitud ciudadana sea de competencia del CONTRATISTA, éste deberá darle trámite y solución, en los cinco (5) días, siguientes a su recepción. En caso de ser necesario realizar visitas de inspección con el área técnica, deberán coordinarse dentro de los siete (7) días siguientes al recibo de las mismas. Todas las acciones deberán quedar consignadas en el formato. Además, los trámites deben estar soportados y archivados en medio físico y magnético.

En el caso que se interpongan Derechos de Petición al CONTRATISTA, los tiempos para dar respuesta serán de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.

Para los casos en donde las PQRS presentadas no sean de competencia del CONTRATISTA, éste deberá realizar las gestiones necesarias para remitirlas –en un término no mayor a dos (2) días- a la entidad o persona competente. Dicha gestión también debe quedar registrada en el formato establecido por el CONTRATISTA para tal fin.

Todos los casos que ameriten seguimiento deberán reposar en el PAC, así como el avance de la solución, realizando los respectivos reportes que permitan la verificación de la efectiva atención a la PQRS hasta que ésta finalice y se cierre el caso.



El PAC debe contar con suficiente material de información y/o divulgación del Proyecto, aprobado por la INTERVENTORIA, la cual hará verificación semanal de dichas piezas.

En el PAC deben reposar copias de actas de vecindad, registros filmicos y fotográficos de la obra.

El PAC debe contar con el siguiente equipamiento básico, como mínimo:

- Aviso del PAC ubicado en lugar visible.
  - 1 Escritorio.
  - 1 silla de oficina ergonómica para la persona encargada del punto de atención.
  - 5 sillas para acomodar a los peticionarios.
  - 1 mesa para reuniones.
  - Línea telefónica fija o celular.
  - Cuenta de correo electrónico y acceso a Internet.
  - Planos actualizados del proyecto.
  - Un computador con unidad de DVD y pantalla LCD de 17" y los programas básicos de office instalados (Word, Excel, Power Point), programa para manejo de fotografías y puerto USB.
  - Estabilizador.
  - Impresora.
  - Baño.
  - Cartelera Informativa.
  - Archivador (mínimo de 2 gavetas).
    - **Producto:** PAC instalado y funcionando antes de iniciar la obra.
- 
- **Relatorías comunitarias.** El profesional social debe definir mecanismos y tiempos con la comunidad, líderes, lideresas y comunidad escolar, con el fin de que se realicen relatos por medio de cualquier arte o expresión propia, como: dibujos, cuentos, relatos orales, teatro, cantos, etc. En los relatos se deben expresar historias de vida, el sentir de la comunidad respecto al proyecto, cómo las afecta de forma positiva o no, de qué forma, entre otros aspectos relevantes.

En el caso de que se contrate población vulnerable de las comunidades como mano de obra, ya especificada en el componente respectivo, incentivar la creación de los relatos; pero en ningún caso será obligación o requisito ni para efectos de contratación, mucho menos para realizar el pago a las labores prestadas.

Con el fin de potenciar la construcción de relatos, el CONTRATISTA propenderá por apoyar grupos culturales y talentos propios de las regiones intervenidas, con recursos (ejemplo: instrumentos) y buscará el apoyo de terceros interesados. El material ayudará en la generación de sinergias CONTRATISTA-Comunidad-FINDETER, mejorará la autoestima de las comunidades, y favorecerá la comunicación de los alcances del proyecto de manera endógena y exógena. El material se podrá usar en piezas divulgativas, reuniones, jornadas de intercambio de saberes y jornadas de armonización.

    - **Producto:** Relatorías, cuentos, obras de teatro, música, canto, poesía, etc. Como es una actividad que se espera fluya durante toda la Fase II del proyecto, se deberán reportar las acciones y avances en el informe mensual.
- 
- **Piezas de divulgación.** Las piezas de divulgación se refieren a la elaboración de medios masivos de información para ser distribuidos en las comunidades y autoridades del área de influencia del proyecto. Dentro de estas piezas se encuentran las invitaciones a reuniones, volantes, carteleras,

cartas personalizadas y el seguimiento a las vallas informativas, infografía, audiovisuales, redes sociales, etc. Dentro de las piezas de divulgación se debe informar mediante acciones comunicativas las situaciones que puedan alterar la cotidianidad de la comunidad por cuestiones de obra, ejemplo: afectaciones de servicio público, cierre de vías, afectación de acceso a predios; estas actividades que afecten a la comunidad deberán ser comunicadas con anticipación.

- **Reporte de noticias sobre el proyecto.** Este ítem hace referencia al reporte de las noticias positivas y/o negativas que se generen en los medios de comunicación sobre el proyecto.
  - **Producto:** Monitoreo constante de medios de comunicación para estar alerta en el momento que se generen noticias, el contratista debe reportar INMEDIATAMENTE a la interventoría y a Findeter sobre la misma y ser reportada en los informes mensuales, enviando el link o el impreso de la noticia, la fecha y el medio en el cual salió.
  - **Productos:** Instalar dos (2) vallas de información de la obra, una (1) en el sitio de ejecución y otra en el sitio indicado por el INTERVENTOR, de acuerdo con la información y condiciones exigidas por el CONTRATANTE. Estas vallas deberán actualizarse, permanecer legibles y en buen estado durante todo el tiempo de ejecución del contrato de obra.
  - Reporte de fotografía y video, panorámica aérea (drones), que muestren el avance de obra, según lineamientos de FINDETER.

**Nota:** Se debe garantizar la información a toda la comunidad afectada positiva o negativamente por el proyecto.

- **Reuniones de participación.** Contempla el desarrollo de espacios amplios de información, en donde se aclara a la población las inquietudes generadas por el proyecto, disminuyendo la incertidumbre y ansiedad frente al mismo.

En todas las reuniones, jornadas y actividades se deben realizar ejercicios que inviten a la comunidad hacer parte del proyecto y se les comuniquen avances, se debe asegurar la preparación y transferencia de conocimientos a la comunidad en general, sobre el manejo, uso y cuidado de las obras realizadas que garanticen la vinculación, apropiación y sostenibilidad, usando herramientas como los lenguajes alternativos, artísticos y propios de las comunidades.

De acuerdo al área de influencia del proyecto, se debe hacer al inicio una reunión en cada barrio o vereda, la cual debe cumplir con los siguientes aspectos:

- ✓ Presentación ejecutiva: ¿Qué es FINDETER? (Archivo PPT)
- ✓ Presentación e identificación del proyecto. Ésta debe contener la información del objeto del contrato, número del contrato, objetivos de la reunión, responsables de la ejecución (CONTRATISTAS e INTERVENTORÍA), beneficios de la obra, impactos que pueden generarse y esquema de mitigación, renders, esquema, maqueta, costo, tiempo de ejecución.
- ✓ Definición de roles de cada entidad y su alcance.
- ✓ Cronograma de actividades sociales del proyecto.
- ✓ Cronograma de ejecución de obra, con fecha de inicio, fechas claves y de finalización.
- ✓ Procedimiento para la recepción de hojas de vida.
- ✓ Registro de actas de vecindad (de inicio y de cierre).
- ✓ Funcionamiento del Punto de Atención a la Comunidad (PAC). Divulgar su ubicación, los horarios de atención, el profesional a cargo.

- ✓ Mensaje a la comunidad de apropiación del proyecto.
- ✓ Líneas de divulgación para la gestión social (perifoneo, volantes, carteleras, afiches, cuñas radiales, relatorías, visitas personalizadas y reuniones, etc - todo debe estar soportado-)
- ✓ Consignar dudas e inquietudes.
- ✓ Realizar compromisos por parte y parte.

El CONTRATISTA debe asegurar refrigerios a la comunidad y participantes en las reuniones, actividades y cualquier otra jornada de tipo grupal, de preferencia contratar la prestación del servicio con la comunidad.

Con respecto a la metodología a utilizar debe ser de manera participativa, ya que se busca tener una visión amplia de la realidad, generar en la comunidad sentido de pertenencia y empoderamiento, antes, durante y después de las obras.

- Los productos mínimos a requerir de la reunión inicial de obras son: elaborar acta de la reunión, haciendo relevancia de aspectos importantes del proceso constructivo y de la comunidad, compromisos acordados por parte del CONTRATISTA, la INTERVENTORÍA, alcaldía y/o líderes o representantes de la comunidad. Una vez finalizada la reunión se deben divulgar los compromisos resultantes, a los cuales se les debe hacer seguimiento. Registrar listados de asistencia con cada uno de los participantes, tomar registros fotográficos de la reunión (5 a 10 fotografías). El profesional social encargado de la reunión debe portar algún distintivo que lo identifique (botón, el carnet, camisa, entre otros).

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Invitación a la Alcaldía Municipal y demás autoridades locales, se les debe remitir una carta informando el inicio de las obras, el tiempo de duración, los datos de la oficina de atención a la comunidad, datos del profesional social responsable, dirección, barrio, teléfono, email, días, horarios de atención y el trámite de atención a la comunidad, de igual manera la fecha y lugar de la reunión. Se debe solicitar al CONTRATISTA soportes de los oficios de las invitaciones (radicado). Toda invitación que no tenga soporte no será tenida en cuenta.
  - ✓ Se debe convocar con una semana de anticipación, por medios masivos de comunicación, perifoneo. Es importante conocer los soportes de los comunicados o el medio de divulgación.
  - ✓ Los espacios logísticos sugeridos para las reuniones con la comunidad deben ser en lo posible de fácil acceso, centrales, que no requieran de sistema de transporte, se debe garantizar un 10% del total de personas convocadas a la reunión, que sean de la comunidad. Sitio amplio, con sillas, adecuada visibilidad para la proyección del video beam, prever asistencia de personas con discapacidad para garantizar su acceso. Se recomienda gestionar con los líderes de la comunidad para el trámite del préstamo o alquiler del sitio.
- Se debe hacer una reunión de avance de obra al 50%, debe cumplir con los mismos requisitos de la reunión inicial.
    - Los productos mínimos a requerir son: acta de la reunión haciendo relevancia de aspectos importantes del proceso constructivo y del relacionamiento con la comunidad, seguimiento de compromisos acordados por parte del CONTRATISTA, la INTERVENTORÍA, alcaldía y/o líderes o

representantes de la comunidad. Una vez finalizada la reunión se deben acordar los nuevos compromisos resultantes, a los cuales se les debe hacer seguimiento. Registrar listados de asistencia, tomar registros fotográficos de la reunión (5 a 10 fotografías). Nota: El profesional social encargado de la reunión debe portar algún distintivo que lo identifique (botón, el carnet, camisa, entre otros).

- Al 95% de avance de obra, se llevará a cabo la reunión de finalización, con el fin de presentar a la comunidad el estado final del Proyecto, sus características técnicas, e indicar sobre su conservación y sostenibilidad. Además se programará una actividad de entrega final de la obra con sugerencias de la comunidad y terceros interesados.
  - Productos: Elaborar acta de la reunión, haciendo relevancia de aspectos importantes del proceso constructivo y de relacionamiento con la comunidad, seguimiento de compromisos acordados por parte del CONTRATISTA, la INTERVENTORÍA, alcaldía y/o líderes o representantes de la comunidad. Dado el caso se acordarán compromisos. Registrar listados de asistencia, tomar registros fotográficos de la reunión (5 a 10 fotografías). Nota: El profesional social encargado de la reunión debe portar algún distintivo (botón, el carnet, camisa, entre otros).

**Nota:** El reporte de las reuniones se deberá registrar en los informes mensuales correspondientes.

**Nota 2:** En caso de ser necesario, o por solicitud de la comunidad, INTERVENTORÍA, o FINDETER, se realizarán reuniones extraordinarias con los actores implicados.

**Nota 3:** Si el proyecto de Infraestructura es inferior a cuatro meses no se realizará reunión de avance al 50% de la obra, a no ser que INTERVENTORÍA, FINDETER, o alguna de las partes interesadas lo solicite.

**Nota 4:** Alinearse con la imagen corporativa de FINDETER.

### **6.5 Componente acompañamiento social –Actividades técnicas en obra-**

Dentro de éste componente se realizan y se reportan todas aquellas actividades técnicas que requieran acompañamiento del equipo social, tales como el levantamiento de actas de vecindad, actas de compromiso, y se entregarán los reportes que evidencien el buen manejo de aquellos elementos que puedan alterar el medio ambiente. El Componente se desarrolla en la Fase II.

- **Actas de vecindad.** Las actas de vecindad se levantarán a la totalidad de los predios ubicados en el área de influencia directa de la obra, a los predios ubicados sobre vías de desvíos y aquellas que permitan el acceso a los diferentes campamentos de obra. Se debe tener especial cuidado y atención en el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos. En el caso de predios de propiedad horizontal se deberá levantar acta por apartamento, parqueaderos y zonas comunes. Cada acta de vecindad deberá ser firmada por el responsable de cada predio, en caso de bienes públicos por el delegado del Municipio para realizar la supervisión y/o seguimiento del contrato, a quien se entregará una copia de la misma, siendo el original debidamente archivado y preservado, de tal manera que cada acta de vecindad tendrá cuatro (4) copias: una (1) para el propietario del predio o el Municipio, una (1) para el CONTRATISTA de obra, una (1) para la INTERVENTORÍA y una (1) para la supervisión del contrato por parte de FINDETER. Las actas incluirán igualmente la firma del CONTRATISTA y de la INTERVENTORÍA.  
El acta de vecindad es un documento que se diligencia por medio de visita domiciliaria a cada uno de los predios que se encuentran en el área de influencia directa de la obra, en esta se registra el estado

físico y estructural del predio, para que en caso de presentarse alguna reclamación por daños a éste, se pueda identificar si el CONTRATISTA es responsable o no.

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica del CONTRATISTA, el cual estará acompañado por el área social (CONTRATISTA e INTERVENTORÍA) y técnica de la INTERVENTORÍA. El profesional técnico será quien conceptuará sobre el contenido del acta.

Las actas de vecindad deben ser elaboradas por el CONTRATISTA, y aprobadas por la INTERVENTORÍA antes del inicio de actividades constructivas. Se debe entregar copia de éstas a los propietarios de los predios en un plazo máximo de quince (15) días posteriores a su levantamiento.

En los predios que presenten afectaciones durante la obra, donde se demuestre que los daños son causa de las actividades constructivas, el CONTRATISTA deberá acarrear con los gastos de arreglo. Al finalizar la obra se debe tener paz y salvo correspondiente firmado por la parte afectada, CONTRATISTA e INTERVENTORÍA.

- **Producto:** Actas de vecindad y paz y salvos.
- **Manejo de movilidad y señalización.** EL CONTRATISTA deberá garantizar una adecuada señalización y seguridad en obra. Para ello deberá mantener los frentes de obra y de acopio de materiales debidamente señalizados, con cinta de demarcación a tres líneas y con soportes tubulares.
  - **Producto:** Registro Fotográfico de la señalización en la obra e inmediaciones
- **Disposición de residuos/escombros.** Las obras de infraestructura generan residuos sólidos provenientes del descapote, las excavaciones, demoliciones, u otros. El CONTRATISTA debe garantizar el manejo adecuado de estos escombros de acuerdo a la normatividad vigente para el manejo, transporte y disposición final de los mismos.
  - **Producto:** Registro Fotográfico del manejo y disposición de escombros.
- **Manejo de ruido.** El CONTRATISTA deberá tener un plan de manejo de ruidos. No exceder los decibeles permitidos por la autoridad ambiental y concertar con la comunidad los horarios de trabajo cuando se realicen actividades que generen alto impacto en este aspecto.
  - **Producto:** Plan sobre el manejo del ruido concertado con la comunidad.

#### 6.6 Componente monitoreo, evaluación y seguimiento.

El componente propende por realizar el seguimiento y monitoreo a todas las actividades contenidas en el Plan de Gestión Social, para el seguimiento de estas actividades se tendrá conformado el Comité de Sostenibilidad el cual será el veedor de la comunidad, la INTERVENTORIA que velará porque las actividades cuenten con los estándares de calidad, oportunidad y celeridad. El componente comprende, además, los informes mensuales en los cuales el CONTRATISTA reportará su gestión. Éste Componente se desarrolla transversal a todas las Fases. El seguimiento lo realizará también el comité de obra, encargado de establecer parámetros periódicos para el buen desarrollo de la gestión.

- **Comité de Obra.** El equipo que conforma el seguimiento y monitoreo se organiza mediante éste comité, el cual estará conformado por todo el equipo de profesionales del CONTRATISTA, de la INTERVENTORÍA, y de FINDETER, de igual manera pueden asistir representantes institucionales que quieran hacer parte del comité. De común acuerdo se establecerán las fechas en las cuales se reunirá, cuándo y bajo qué circunstancias lo hará, quién convoca y qué medios utilizará, si se reunirá de manera ordinaria o extraordinaria.
  - **Producto:** Actas y verificación de cumplimiento de acuerdos en los informes.

- **Comité de Sostenibilidad.** En la Fase I se deberá conformar. Su función será la de hacer seguimiento a la ejecución del proyecto (inversión, tiempo, calidad). El Comité se reunirá mensualmente a partir de iniciada la Fase II. Será conformado por mínimo cinco representante de la comunidad, en lo posible que su representatividad sea de cada una de las zonas afectadas. Las personas que deseen conformar el comité se inscribirán en la reunión de inicio o en el PAC, en cualquier momento durante la ejecución del proyecto y deberán adquirir el compromiso de actuar como representantes de las comunidades a las que hacen parte.

Serán parte del mismo, representantes de organizaciones sociales presentes en la zona, sin perjuicio de que pueda participar más población interesada. Se invitará a los entes de control de la zona. Tener presente la vinculación de representantes de veedurías ciudadanas en el Comité, en caso de que existan.

El Comité debe presentar respetuosa y claramente las PQRS que surjan durante el desarrollo del proyecto al CONTRATISTA. En todas las reuniones del Comité debe haber acompañamiento del área técnica, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, y social del CONTRATISTA, según se requiera. El CONTRATISTA debe promover y apoyar la capacitación del Comité en mecanismos de participación ciudadana y de conocimiento de sus deberes y derechos, principalmente derechos colectivos además buscar el apoyo en éste tópico de los entes de control del Estado.

Las funciones de los miembros del comité son:

- ✓ Divulgar la información sobre el proyecto a las comunidades que representan.
- ✓ Asistir a las reuniones mensuales o a las que se convoquen.
- ✓ Identificar y recoger las problemáticas manifestadas por la comunidad (referidas a la obra) y buscar alternativas de solución e implementarlas.
- ✓ Participar en las Actividades que involucren a la comunidad, como charlas, talleres, jornadas de armonización.
- ✓ Realizar ejercicios de participación, preparación y transferencia de conocimientos a la comunidad en general sobre el manejo, uso y cuidado de las obras realizadas que garanticen su sostenibilidad y apropiación.
- ✓ Recorrido a la obra.
- **Producto:** Comité de Sostenibilidad conformado (Actas de reunión que contenga compromisos adquiridos; listados de asistencia )

**Nota:** en dado caso que la comunidad desee constituir un comité de veeduría, se les debe dar las herramientas legales, capacitaciones y el manejo que se le debe estar de acuerdo a lo que establecido la Ley 850 del 2003.

- **Informe Mensual.** El CONTRATISTA debe presentar a la INTERVENTORÍA el Informe de ejecución mensual de las actividades comunitarias efectuadas, debe entregar una copia al supervisor de FINDETER con los soportes respectivos. El informe debe contener cronograma, balance de actividades ejecutadas y pendientes. La INTERVENTORÍA realizará la aprobación de los informes. La parte contratante revisará y solicitará ajustes a los informes cuando ello aplique y serán transmitidos al CONTRATISTA a través de la INTERVENTORÍA o de manera directa.
  - **Producto:** El informe mensual se entregará acorde a los tiempos que se establezcan con el INTERVENTOR. Se debe entregar en medio magnético y físico. Bases de Datos en Excel. Como mínimo los siguientes elementos debe contener el informe para el tema social:
    - ✓ Identificación: Información del proyecto Contratista.
    - ✓ Introducción.

- ✓ Impactos Sociales del proyecto (positivos y negativos).
  - ✓ Informe del Comité Sostenibilidad.
  - ✓ Reporte cronograma de actividades del Plan de Gestión Social.
  - ✓ Reporte de visitas y alianzas con entidades públicas y/o privadas.
  - ✓ Reporte por cada uno de los componentes descritos en el presente documento.
  - ✓ Relatos de las comunidades.
  - ✓ Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la evaluación de la gestión realizada en el periodo, indicará el seguimiento a las medidas correctivas dadas a los inconvenientes presentados en el desarrollo del Plan de Gestión Social.
  - ✓ Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión social adelantada por el Contratista, entre los que se encuentra como básicos, los formatos, registros filmicos y/o fotográficos, copias de oficios recibidos o radicados y todo aquello que la INTERVENTORIA y/o FINDETER considere pertinente.
- **Informe Final.** El CONTRATISTA debe entregar a FINDETER previa revisión y aprobación de la INTERVENTORÍA un informe consolidado de la gestión social realizada durante todas las fases del proyecto, en un plazo máximo diez (10) días después de realizada la reunión de finalización del contrato y antes de la firma del acta de cierre.

A continuación se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación del consolidado de gestión social:

- ✓ Identificación, información del proyecto: número de Contrato, objeto y responsables.
- ✓ Introducción: Breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- ✓ Plan de gestión social: presentado en orden sistemático según los componentes que contempla y las actividades desarrolladas por el Contratista, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. Hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- ✓ Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- ✓ Anexos: Con los soportes originales de la gestión social adelantada en desarrollo de cada uno de los programas, entre los que se encuentra como básicos los formatos, además de fotografías nítidas a color, copias de oficios recibidos o radicados, actas debidamente firmadas de las reuniones realizadas con la comunidad y todo aquello que la Interventoría y/o FINDETER solicite y considere pertinente.

Se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión social adelantada con respecto a los impactos manejados durante el proceso constructivo y los planteados durante los estudios y diseños, de tal manera que se pueda establecer:

- ✓ Cuáles medidas empleadas para el manejo de los impactos resultan más efectivas.
- ✓ Cuál fue el rol de la comunidad durante el proceso constructivo: activa o pasiva
- ✓Cuál es la dificultad que más se presenta y que impide el normal cumplimiento de la gestión social.
- ✓Cuál es la mayor fortaleza para el éxito en el cumplimiento de la gestión social.
- ✓ Otras que se consideren.

**Nota:** El consolidado de Gestión social y demás documentos entregados deben ser entregados en medio físico y magnético, seguir las normas de presentación ICONTEC, con sistema de empastado en tapa dura con tres tornillos y foliados en la parte superior derecha de forma ascendente.

## 7. Cronograma de Entregas

El CONTRATISTA se compromete a entregar cronograma de actividades mensual y cronograma para el tiempo total de la duración del Proyecto de obra a INTERVENTORÍA y FINDETER diez días antes de iniciar labores en campo. En el cronograma deben estar relacionados la ejecución de todos los proyectos y componentes.

Los tiempos de entrega de los informes mensuales y el informe final se acordará con INTERVENTORÍA.

**Nota:** Al finalizar las Fases del Proyecto, los productos correspondientes a cada una, deben estar finalizados y aprobados por INTERVENTORÍA. No se podrá continuar con la siguiente Fase si éste requisito no está cumplido. Respecto a los productos transversales a las fases, se deben reportar avances sobre cada uno de ellos en el informe mensual.

## Glosario

**Área de influencia directa –AID-:** El área de influencia directa del proyecto, es aquella donde se manifiestan los impactos generados por las actividades de construcción y operación; está relacionada con el sitio del proyecto y su infraestructura asociada. Ésta área puede variar según el tipo de impacto y el elemento del ambiente que se esté afectando.

**Área de influencia indirecta –AI-:** Área donde los impactos trascienden el espacio físico del proyecto y su infraestructura asociada, es decir, la zona externa al área de influencia directa y se extiende hasta donde se manifiestan tales impactos.

**Beneficiarios:** Un beneficiario es la Persona que recibe o tiene Derecho para recibir Beneficios que resulten de las obras. Un beneficiario puede ser una persona para quien un se destina la realización de un proyecto. Región beneficiada, por tanto, es la zona o área que agrupa a los beneficiarios.

**Biodiversidad:** En el documento se entiende como todo ser vivo, desde los micro-organismos.

**Capital Social:** Entendido como el conjunto de normas, valores y activos de la comunidad que les permiten fortalecer el tejido social y a los diversos actores que la integran. El Capital social, en grupos étnicos, son elementos que les permiten enrutarse a su desarrollo propio.

**Cartografía Social:** Herramienta de planificación y transformación social, fundamentada en los principios metodológicos de la Investigación-Acción-Participativa. Permite representar el conocimiento integral del territorio de un grupo social, basadas predominantemente en el uso de mapas y elementos gráficos, que permiten la construcción siempre colectiva del conocimiento.

**Denuncia:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos.



**Derecho de Petición:** Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos perentoriamente establecidos.

**Fase I y II:** Estudios y Diseño.

**Fase III:** Obra

**Impacto ambiental:** Es el efecto que produce la actividad humana sobre el medio ambiente.

**Intercambio de saberes:** Son actividades de co-creación de conocimiento donde se privilegian todos los saberes, tanto los académicos como no académicos, y se desarrollan desde una mirada no vertical (en lo vertical prima el saber técnico), sino horizontal, dando mayor importancia a los saberes propios, autóctonos y comunitarios.

**Lenguajes Alternativos:** Aquellas formas de expresión propias de las comunidades distintas a la charla magistral. Relacionadas con el arte y la cultura.

**Medio Ambiente:** Aquí se entiende como factores físicos que afectan los ecosistemas (Aire, agua, humedad).

**Micro Proyecto de respeto y protección por el medio ambiente y la biodiversidad:** Como su nombre lo dice es un conjunto de acciones a favor del medio ambiente y la biodiversidad que se concertan con las comunidades de la zona de influencia o de impacto y la zona de beneficiarios de la obra. Téngase en cuenta que Colombia es un país megadiverso, lo cual debe ser motivo de orgullo, por ende se debe generar conciencia al respecto.

**Petición:** Es la solicitud verbal o escrita presentada por un ciudadano con el fin de requerir la intervención de la entidad en un asunto de su competencia.

**Queja:** Es la expresión de los ciudadanos que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona u organización, relacionada con el proyecto, por actos vinculados con el cumplimiento de la misión y objetivos del CONTRATISTA.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la prestación indebida de un servicio, o a la inatención oportuna de una solución derivada de la ejecución de una obra.

**Relatoría:** Historias de vida o relatos cortos o largos en los que el individuo o el colectivo se expresa para dar a conocer su autobiografía y cómo se impactó por el proyecto-obra o por el accionar del proyecto-obra. Puede ser en lenguajes alternativos, audiovisuales, lenguaje oral o escrito.

**Solicitud de información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos o solicitar información relacionada con la ejecución de un proyecto.

**Sugerencias:** Es la proposición, idea, o indicación, que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio, o el cumplimiento de una función pública.

**Territorio:** Recursos naturales, cultivos, plantaciones y su entorno, vías de acceso, medio ambiente, biodiversidad, entorno, elementos geográficos ligados a una tradición, es una construcción cultural.

#### Fuentes

- ✓ Instituto de Desarrollo urbano IDU (2006) *“Pliegos sociales para la etapa de Construcción”*.
- ✓ Organización de los Estados Americanos. (2009). *“Derechos de los Pueblos Indígenas y Tribales sobre sus Tierras Ancestrales y recursos Naturales”*. OEA/Ser.L/V/II. Doc. 56/09. España.
- ✓ [www.anla.gov.co](http://www.anla.gov.co) -Estudios de Impactos Ambientales-