

RESOLUCIÓN NÚMERO 0895 DE 2021

(diciembre 15)

por la cual se adopta la Metodología para la Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento - PDA.

El Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confiere el numeral 3 del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, el artículo 21 de la Ley 1450 de 2011, el numeral 5 del artículo 23 del Decreto 3571 de 2011, modificado por el artículo 13 del Decreto 1604 de 2020 y los artículos 2.3.3.1.5.4. y 2.3.3.1.5.6 del Decreto 1077 de 2015,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 365 de la Constitución Política dispone que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

Que de acuerdo con lo establecido en los numerales 5.1 y 5.3 del artículo 5° de la Ley 142 de 1994, corresponde al municipio asegurar la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, de manera eficiente y disponer el otorgamiento de subsidios a los usuarios de menores ingresos con cargo al municipio.

Que el artículo 279 de la Ley 1955 de 2019 estableció que es deber de los municipios y distritos asegurar la atención de las necesidades básicas de agua para consumo humano y doméstico y de saneamiento básico en áreas urbanas de difícil gestión y zonas rurales, implementando soluciones alternativas, colectivas o individuales, o mediante la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado o aseo, de acuerdo con la política de esquemas diferenciales reglamentada por el Gobierno nacional.

Que el artículo 91 de la Ley 1151 de 2007 creó los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, los cuales acorde con el artículo 21 de la Ley 1450 de 2011, vigente de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 267 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 336 de la Ley 1955 de 2019, deberán tener en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales y de las personas prestadoras de los servicios públicos, así como la implementación efectiva de esquemas de regionalización.

Que el artículo 2.3.3.1.1.2 del Decreto 1077 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”, los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA) como “un conjunto de estrategias de planeación y coordinación interinstitucional formuladas y ejecutadas con el objeto de lograr la armonización integral de recursos y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles que garanticen el acceso a agua potable y saneamiento básico, teniendo en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales, las personas prestadoras de los servicios públicos, las comunidades organizadas y, la implementación efectiva de esquemas de regionalización y asociativos comunitarios”.

Que de conformidad con lo señalado en el numeral 1 del artículo 2.3.3.1.2.7 del Decreto 1077 de 2015 es función del comité directivo del Plan Departamental para el

Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento “Aprobar, atendiendo el contenido mínimo previsto en la sección de instrumentos de planeación del presente Capítulo, con base en la propuesta elaborada por el Gestor; y los lineamientos definidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los instrumentos de planeación, así como las modificaciones respectivas”.

Que el artículo 2.3.3.1.5.4 del Decreto 1077 de 2015 define el Plan de Aseguramiento de la Prestación como el “documento que contiene el conjunto de acciones operativas, técnicas, administrativas, comerciales, financieras a implementar por los diferentes actores municipales y regionales con competencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que permitan fortalecer las capacidades de los municipios o empresas prestadoras y garantizar, en el mediano y largo plazo, la sostenibilidad de las inversiones y de la prestación de los servicios.

El Plan de Aseguramiento de la Prestación podrá incluir un componente de asistencia técnica operativa y actividades relacionadas con los planes de eficiencia energética, programas de gestión de pérdidas, de calidad del agua, fortalecimiento comunitario para zonas rurales así como actividades para el apoyo a la formulación de los planes de gestión de las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado o aseo que deseen implementar los esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo”.

Que la Resolución MVCT número 002 del 4 de enero de 2021 definió los lineamientos de asistencia técnica y de fortalecimiento comunitario para los esquemas diferenciales de agua y saneamiento básico en zonas rurales, y en el numeral 1 de su artículo 4°, dispuso que el Plan de Aseguramiento debe incluir las acciones de fortalecimiento de capacidades del municipio o distrito, para que este a su vez pueda llevar a cabo las acciones de aseguramiento y gestión social para el acceso a agua potable y saneamiento básico en las zonas rurales de su jurisdicción, y para orientar la formulación del Programa Municipal de Fortalecimiento Comunitario.

Que el párrafo 2° del artículo 2.3.3.1.5.4 del Decreto 1077 de 2015, determinó que “el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio definirá mediante acto administrativo los requisitos de presentación de los Planes de Aseguramiento de la Prestación”.

Que el numeral 2 del artículo 2.3.3.1.3.1. del Decreto 1077 de 2015, relacionado con la Participación del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento establece que le corresponde a este “2. Definir mediante acto administrativo los lineamientos de los instrumentos de planeación a los que hace referencia la Sección 5 de este Capítulo”, entre los que se encuentran el Plan de Aseguramiento de la Prestación y el Plan de Gestión Social, entre otros.

Que igualmente, el artículo 2.3.3.1.5.6 del Decreto 1077 de 2015 define el Plan de Gestión Social como “el documento que contiene el conjunto de programas y proyectos a través de los cuales los diferentes actores municipales, distritales, y regionales con competencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo desarrollan los procesos de gestión social frente a la prestación de dichos servicios. Estos programas y proyectos deben estar formulados con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual, que se realiza en el Plan Aseguramiento de la Prestación”.

Que el último inciso de esta misma norma indica que, adicionalmente, el Plan de Gestión Social “debe formularse en coordinación con las actividades desarrolladas en los procesos de aseguramiento de la prestación, y debe incluir; el acompañamiento social a programas especiales, entre otros; agua y saneamiento en casa-conexiones intradomiciliarias-; y proyectos de abastecimiento de agua en zona rural en el marco de alianzas estratégicas entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y organismos de cooperación”.

Que según lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 4° de la Resolución MVCT número 002 del 4 de enero de 2021, el Plan de Gestión Social deberá incluir la asistencia técnica para el aprovisionamiento con soluciones alternativas, siempre y cuando el Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento cuente con recursos para desarrollar estas actividades.

Que acorde con las normas citadas, el Plan de Gestión Social deberá contener, entre otros, los antecedentes, los objetivos generales y específicos, el alcance, las metas e indicadores que se pretenden lograr con su ejecución, así como, los productos, presupuesto y cronograma requeridos, de conformidad con los criterios definidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Que en materia de gestión social es necesario brindar a los Gestores de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento herramientas que permitan lograr el posicionamiento de su gestión e imagen institucional, tanto a nivel departamental como nacional.

Que igualmente es preciso definir criterios orientados a la identificación e implementación de estrategias que propendan por la generación de espacios de participación ciudadana que contribuyan al cambio y/o fortalecimiento de los comportamientos de los usuarios de los servicios frente al uso adecuado, al pago oportuno y a la construcción de sentido de apropiación y sostenibilidad de las obras de infraestructura; así como el ejercicio pleno de sus derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Que según dispone el numeral 5 del artículo 23 del Decreto 3571 de 2011, modificado por el artículo 13 del Decreto 1604 de 2020, es función de la Subdirección de Desarrollo Empresarial “Proponer metodologías de evaluación, seguimiento y reporte periódico de los planes y programas en materia de gestión empresarial de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo”.

Que en desarrollo de las competencias citadas, se hace necesario definir la metodología para la elaboración de los Planes de Aseguramiento y de Gestión Social de la prestación de los servicios en el marco del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento; con el fin de que se atiendan los principios que rigen la prestación de los servicios públicos y se logren consolidar esquemas eficientes y sostenibles que garanticen el acceso a agua potable y saneamiento básico, teniendo en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales, las personas prestadoras de los servicios públicos, las comunidades organizadas y, la implementación efectiva de esquemas de regionalización y asociativos comunitarios.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

PARTE GENERAL

Artículo 1°. *Objeto.* La presente resolución tiene por objeto definir la metodología para la elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación y del Plan de Gestión Social de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento.

Artículo 2°. *Ámbito de aplicación.* La presente resolución aplica a los municipios, distritos, departamentos y gestores vinculados a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento.

Artículo 3°. *Definiciones.* Para efectos de la presente resolución y de las metodologías contenidas en los Anexos 1 a 5, se adoptan entre otras las siguientes definiciones:

Capacidad institucional. Habilidad que incluye conocimiento y experiencia de las instituciones para desempeñar sus funciones, resolver problemas, fijar y lograr objetivos.

Contrato de operación. Negocio jurídico entre la entidad territorial o empresa de orden departamental, regional o municipal y una persona prestadora de servicios públicos a través de la cual se le encarga el manejo empresarial de los servicios públicos, que incorpora los componentes de operación, administración, mantenimiento de la infraestructura asociada a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, así como el desarrollo de las inversiones requeridas para el mejoramiento de los indicadores de calidad, continuidad y cobertura.

Estrategia. Conjunto de acciones que alinean las metas y los objetivos. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Factibilidad. Característica de un plan o proyecto que permite establecer el grado en el que una alternativa seleccionada durante la prefactibilidad es posible, o las posibilidades que tiene de lograrse.

Fortalecimiento institucional. Proceso en el cual a través de acciones de asistencia técnica y/o jurídica se propende por el mejoramiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, y de la gestión empresarial en sus componentes institucional, legal, administrativo, financiero, comercial, técnico operativo, ambiental y social.

Gestión Social. Conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad para propender y garantizar la participación de los diferentes actores en los programas y proyectos del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, a fin de generar pertenencia, empoderamiento y sostenibilidad de las obras de infraestructura para agua y saneamiento básico. La Gestión social deberá desarrollar como mínimo tres líneas de trabajo transversal: Participación ciudadana, comunicación y capacitación.

Indicador de proceso. Representa acciones específicas que muestran el estado de una actividad, con el fin de medir cambios o procesos, dirigidas al fortalecimiento técnico y administrativo de la entidad, al logro de una mayor autonomía gerencial e institucional y al desarrollo de una cultura de planeación estratégica, de acuerdo con los lineamientos de la Ley 142 de 1994.

Meta. Es el fin hacia el que se dirigen las acciones con los objetivos o propósitos.

Participación ciudadana. Procesos de intervención colectiva de los ciudadanos en la esfera pública y en los procesos de planificación estructuración, y ejecución de planes y proyectos en materia de agua potable y saneamiento básico en búsqueda de la garantía de los intereses sociales de carácter colectivo y/o particular, a través de espacios institucionales previstos en los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento.

Prefactibilidad. Análisis preliminar de una situación para determinar si es viable convertirla en un proyecto, en el contexto de varias alternativas de solución.

Revisión de contratos de operación. Estrategia institucional que se aplica cuando existan contratos de operación vigentes entre un municipio y un prestador vinculado mediante un proceso contractual, o entre una empresa de servicios públicos del orden municipal o regional (u otro esquema asociativo) y un prestador vinculado mediante dicho proceso contractual. Esta estrategia busca la evaluación integral de las condiciones

pactadas contractualmente, con el fin de establecer su cabal cumplimiento o la necesidad de su ajuste o renegociación entre las partes intervinientes, así como fortalecer las labores de la entidad contratante para el ejercicio de la supervisión a la ejecución de dicho contrato.

Transformación empresarial. Proceso en el cual como resultado del diagnóstico integral de la prestación de los servicios públicos, se generan estrategias tendientes a la constitución de una nueva empresa (individual o regional) u organización autorizada, la estructuración e implementación de esquemas regionales, la vinculación de un operador especializado, la modificación estructural del prestador existente, la incorporación de principios de gobierno corporativo o la vinculación de socios estratégicos que le permitan el mejoramiento de indicadores en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

Viabilidad. Se entiende como el estudio que permite establecer que la persona prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo cuenta con la capacidad institucional, legal, administrativa, técnico operativo, comercial y financiera para prestar los servicios públicos, cumpliendo los estándares de continuidad, calidad y cobertura requeridos en su área de prestación.

Artículo 4°. *Adopción de la metodología.* Para la elaboración, presentación, e implementación y seguimiento del Plan de Aseguramiento, y el Plan de Gestión Social de la Prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, se adopta la Metodología contenida en el Anexo número 1 de la presente resolución, que hace parte integral de la misma.

CAPÍTULO II

PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN

Artículo 5°. *Elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación.* De conformidad con lo establecido en el artículo 2.3.3.1.5.4 del Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, el Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento de cada departamento deberá elaborar la propuesta del Plan de Aseguramiento para la Prestación de acuerdo con las fases, requisitos y mínimos contemplados en la presente Resolución y en la Metodología prevista en el Anexo 1, para ser puesta a consideración y aprobación del Comité Directivo.

Artículo 6°. *Contenido Mínimo del Plan de Aseguramiento de la Prestación.* El Plan de Aseguramiento de la Prestación deberá incluir como mínimo, lo siguiente:

- 1. Antecedentes.** Información resumen del avance de las metas alcanzadas en las actividades y productos realizados en desarrollo del último plan de aseguramiento formulado y ejecutado, de conformidad con el formato número 1 del Anexo 2 de la presente resolución. Además, el estado actual de los indicadores, como mínimo, de cobertura, calidad y continuidad.
- 2. Objetivo general.** Describe el propósito que se persigue con el Plan de Aseguramiento para las tres fases, el cual debe determinar las acciones y estrategias que garanticen la sostenibilidad de las inversiones y de la prestación de los servicios.
- 3. Objetivos específicos.** Deberán ser formulados de manera concreta y de forma tal que desarrollen el objetivo general del plan. En todo caso, deben responder a la evaluación de la capacidad institucional, legal, administrativa, comercial, financiera, técnica, ambiental y operativa de las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; así como, a la formulación y seguimiento de estrategias tendientes a garantizar la sostenibilidad de las inversiones, y al manejo empresarial en la prestación de los servicios públicos.

Todos los planes de aseguramiento tendrán dentro de sus objetivos específicos adelantar acciones que faciliten a los municipios el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales relacionadas con la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, el acceso a agua y el saneamiento básico mediante esquemas diferenciales, según el caso, con eficacia y a costos razonables, en aplicación del principio de sostenibilidad financiera.

- 4. Alcance.** El alcance definirá las acciones, productos a desarrollar y las metas a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo con base en las necesidades identificadas en la fase de diagnóstico y prefactibilidad, las estrategias previstas a ejecutar en el sector urbano y/o rural para la transformación y/o fortalecimiento de la prestación, y las acciones de seguimiento acorde con los objetivos formulados. El alcance deberá ser actualizado y ajustado cada año, de conformidad con la verificación que se haga de su avance.

Así mismo, deberá determinar si en el desarrollo del Plan de Aseguramiento se adelantarán acciones tendientes a la identificación, estructuración y/o ejecución de esquemas regionales, esquemas diferenciales, asistencia técnica operativa y actividades relacionadas con los planes de eficiencia energética, programas de gestión de pérdidas, de calidad del agua y fortalecimiento comunitario para zonas rurales. Tratándose del servicio público de aseo, todas las actividades de prestación del servicio en el marco de la Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio, distrito o región, según el caso, y del Programa de Prestación del Servicio aseo.

- 5. Criterios de priorización.** El Plan deberá considerar los siguientes criterios de priorización para la elaboración de los planes de aseguramiento: 1) Aquellos municipios o distritos, en los que se cuente con obras de infraestructura terminadas, 2) aquellos municipios o distritos, en los que se cuente con obras en ejecución, 3) aquellos municipios o distritos, en los que se cuente con obras en proceso de contratación, 4) municipios prestadores directos, 5) municipios y prestadores con clasificación de nivel de riesgo alto y medio alto según el indicador único

sectorial (IUS) y 6) aquellas entidades territoriales en donde se identifique la posibilidad de conformar esquemas regionales para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

6. **Metas.** Se deberán definir metas acordes con el alcance y objetivos específicos planteados, considerando los estándares establecidos por la regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y la de los esquemas diferenciales, según sea el caso, las cuales deberán estar alineadas con el plan estratégico de inversiones, el plan ambiental, el plan de gestión social, el plan de gestión integral de residuos sólidos para el caso del servicio de aseo, entre otros.
7. **Indicadores.** Los indicadores se formulan atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 315 de 2005 y CRA 906 de 2019, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, los cuales permiten medir la gestión y los resultados del aseguramiento. Los indicadores identificados deben guardar relación con los objetivos específicos y metas planteadas, y deberán ser susceptibles de medición y/o verificación.

Lo anterior, sin perjuicio de la excepción contenida en el parágrafo del artículo 1° de la Resolución CRA 906 de 2019, o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

8. **Actividades y productos.** De acuerdo con el alcance del Plan de Aseguramiento, del diagnóstico y de las metas formuladas en el corto, mediano y largo plazo, se deberán establecer las actividades y productos a realizar para cada estrategia del aseguramiento de la prestación.
9. **Financiación.** Se deberá indicar en el Plan de Aseguramiento cuál será la fuente de recursos con los cuales se costeará la ejecución del Plan, teniendo en cuenta qué clase de proyectos pueden ser ejecutados con la fuente de recursos seleccionada de acuerdo con la normatividad vigente.
10. **Presupuesto.** Las diferentes actividades y productos del Plan de Aseguramiento deberán costearse considerando los precios vigentes en el mercado. Los costos y presupuestos deberán presentarse por municipio y por cada línea, estrategia o producto incluido en el alcance del Plan de Aseguramiento.

En aquellos casos en los que el Gestor sea una empresa de servicios públicos domiciliarios, deberá mantener la información contable, financiera y presupuestal independiente de sus actividades como prestador, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 142 de 1994, o la norma que la modifique, complemente o sustituya.

11. **Cronograma.** Cada actividad y producto que haga parte del Plan de Aseguramiento de la prestación debe contar con un cronograma de ejecución para cada una de las fases, y considerar su tiempo de ejecución. El Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, deberá verificar su cumplimiento e informar de ello al Comité Directivo y al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Artículo 7°. *Requisitos de presentación.* El proyecto de Plan de Aseguramiento a ser aprobado por parte del Comité Directivo deberá ser puesto a consideración de este, previo concepto favorable de la Subdirección de Desarrollo Empresarial del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, en el plazo que cada Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento lo establezca.

El Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento del respectivo departamento deberá presentar al Comité Directivo el documento de Plan de Aseguramiento de la Prestación acorde con los contenidos mínimos previstos en la presente resolución y en la metodología contenida en el anexo número 1, de acuerdo con los formatos establecidos en ella.

Parágrafo. En el marco de la asistencia técnica que brinda el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se podrán concertar mesas de trabajo con el Gestor del respectivo Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento para la estructuración del Plan de Aseguramiento de la Prestación que será presentado a consideración y aprobación del Comité Directivo.

Artículo 8°. *Procedimiento de presentación y modificaciones.* El Plan de Aseguramiento de la Prestación deberá ser presentado por el Gestor de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento al Comité Directivo para su correspondiente discusión y aprobación, previa obtención del concepto favorable emitido por la Subdirección de Desarrollo Empresarial del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico.

El proyecto de Plan de Aseguramiento de la Prestación deberá ser remitido a todos los miembros del Comité Directivo, con anterioridad a la fecha en que será discutido y aprobado, de acuerdo con el Reglamento Operativo, en documento magnético no protegido, junto con la totalidad de la documentación y anexos que se relacionan en la Metodología contenida en el Anexo número 1.

Cuando el Plan de Aseguramiento de la Prestación cuente con la aprobación del Comité Directivo del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento y se presenten situaciones que conlleven su modificación o adiciones presupuestales, el Gestor presentará al Comité Directivo el documento ajustado, con la debida justificación, para su correspondiente discusión y aprobación.

Artículo 9°. *Seguimiento de la Ejecución del Plan de Aseguramiento de la Prestación.* El Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, deberá enviar bimestralmente al Comité Directivo y al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio un informe sobre la ejecución del Plan de Aseguramiento

para la prestación, en el formato previsto en la Metodología de que trata el artículo 4° de la presente Resolución.

Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones del Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, específicamente la contenida en el numeral 7.2 del artículo 2.3.3.1.2.3. del Decreto 1077 de 2015.

Artículo 10. *Capacitación en el aseguramiento de la prestación.* En desarrollo de lo dispuesto en los numerales 7 y 17 del artículo 2.3.3.1.2.3. del Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, el Gestor deberá elaborar un programa de capacitación en materia de aseguramiento de la prestación para los municipios vinculados al Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, sus personas prestadoras, o los administradores de puntos de suministro o de abastos de agua, según sea el caso, con el fin de que se propicie la capacidad institucional para que estos ejecuten sus funciones constitucionales, legales y regulatorias con suficiencia técnica y legal.

CAPÍTULO III

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Artículo 11. *Elaboración del Plan de Gestión Social.* De conformidad con lo establecido en el artículo 2.3.3.1.5.6 del Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, el Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento de cada departamento deberá elaborar la propuesta del Plan de Gestión Social, de acuerdo con las fases, requisitos y mínimos contemplados en la presente resolución y en la metodología prevista en el anexo 5, para ser puesta a consideración del Comité Directivo para su aprobación.

Artículo 12. *Contenido Mínimo del Plan de Gestión Social.* El Plan de Gestión Social (PGS) para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo deberá incluir como mínimo, lo siguiente:

1. **Antecedentes.** En los antecedentes se desarrolla un resumen de las metas alcanzadas, de las actividades, de las acciones y de los productos ejecutados en el Plan de Gestión Social de la vigencia anterior.
2. **Objetivo general.** Desarrollar procesos continuos y de calidad que conduzcan al cambio o fortalecimiento de los comportamientos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, al sentido de pertenencia de las obras de infraestructura instaladas y al ejercicio pleno de los derechos y deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. A través de cada una de las líneas de trabajo: Comunicación, participación ciudadana y capacitación.
3. **Objetivos específicos.** Con el fin de darle concreción al alcance del PGS, se deberán definir por lo menos tres objetivos, uno para cada línea de trabajo (comunicación, participación ciudadana, y capacitación). Estos objetivos deberán ser objeto de medición, evaluación y verificación.
4. **Alcance.** El alcance deberá definir el impacto que se obtendrá con la ejecución del Plan de Gestión Social y su aporte al Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, acorde con las metas, el plazo de ejecución y los recursos disponibles para su financiación.
5. **Metas.** Las metas deberán definirse en concordancia con los objetivos específicos planteados precisando claramente porcentajes y tiempos en los que se logrará el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados.
6. **Contenido del Plan de Gestión Social.** El contenido propio del Plan de Gestión Social (PGS) se estructurará de conformidad con las fases establecidas en el artículo 15 de la presente resolución.
7. **Productos, evidencias y resultados.** De acuerdo con el alcance del Plan de Gestión Social y las metas formuladas, se deberán identificar claramente los productos y resultados esperados por cada una de las líneas de trabajo (participación ciudadana, comunicación y Capacitación). De igual manera, se deberán determinar de forma precisa, las evidencias que se deben anexar para certificar el cumplimiento de cada una de las actividades ejecutadas.
8. **Indicadores.** Se deberán identificar por cada una de las estrategias definidas para cada línea de trabajo los respectivos indicadores, definiendo los instrumentos para su medición. Los indicadores deben ser acordes con los objetivos específicos, las estrategias y las actividades planteadas en el PGS y deberán ser objeto de medición y verificación.
9. **Cronograma.** Se deberá elaborar un cronograma por cada una de las líneas de trabajo (participación ciudadana, comunicación y capacitación), el cual deberá guardar coherencia con lo establecido en el documento "Plan de Gestión Social". El Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento deberá verificar su cumplimiento e informar de ello al Comité Directivo y al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
10. **Costos y presupuesto.** Las diferentes actividades del Plan de Gestión Social deberán costearse de acuerdo con los precios vigentes en el mercado. Los costos y presupuestos deberán presentarse para cada una de las líneas de trabajo.

El Gestor cuenta con autonomía respecto a los procesos contractuales que resuelva adelantar para ejecutar el PGS, siempre en cumplimiento de la ley, y deberá garantizar el uso de los recursos asignados al PGS en los tiempos planeados, a fin de que pueda ser

ejecutado de manera oportuna, evitando así retrasos en su implementación. Los recursos asignados al PGS deben ser utilizados para las actividades contempladas en el mismo.

En aquellos casos en los que el Gestor sea una empresa de servicios públicos domiciliarios, deberá mantener la información contable, financiera y presupuestal independiente de sus actividades como prestador, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 142 de 1994, o la norma que la modifique, complemente o sustituya.

- 11. Financiación.** Se deberá indicar en el Plan de Gestión Social la fuente de recursos con las cuales se financiará su ejecución, teniendo en cuenta qué clase de proyectos pueden ser financiados con la fuente de recursos seleccionada de acuerdo con la normatividad vigente.

Artículo 13. *Criterios orientadores.* El Plan de Gestión Social deberá responder a los siguientes criterios:

- i. Contextualización:** Deberá estar enmarcado en el contexto departamental partiendo del reconocimiento de los aspectos, sociales, étnicos, culturales, geográficos y económicos, entre otros, que son propios de la región y que por tanto inciden de manera directa en la pertinencia de las estrategias que se diseñen.
- ii. Integralidad:** El Plan de Gestión Social debe considerarse como un instrumento de planeación con un enfoque de visión integral que identifique de manera clara y coherente sus aportes al Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, que precise claramente la armonización y complementación entre las diferentes líneas de trabajo, que evidencie coherencia entre lo que se plasma en el documento y lo que se define en el cronograma.
- iii. Flexibilidad:** El Plan de Gestión Social debe ser producto de un trabajo multidisciplinario que permita la retroalimentación desde diferentes puntos de vista y que socializado con los diferentes actores que hacen parte del Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, pueda ser ajustado de tal manera que responda a las necesidades e interés particular del departamento.
- iv. Experticia:** La formulación e implementación del PGS debe estar a cargo de profesionales que cumplan con los perfiles de formación y experiencia en las áreas sociales y conocimiento del sector de agua potable y saneamiento básico. Dicho equipo debe tener definidas claramente sus funciones para el seguimiento y acompañamiento del desarrollo en las actividades del PGS. En razón a lo anterior, el equipo profesional del PGS, deberá estar en capacidad de elaborar los términos de referencia para la contratación de consultorías.
- v. Articulación:** El Plan de Gestión Social deberá estar articulado con los planes de aseguramiento, de gestión del riesgo y ambiental, desde las líneas de participación ciudadana, comunicación y capacitación.

Artículo 14. *Líneas de trabajo.* El Plan de Gestión Social deberá desarrollar como mínimo las tres líneas de trabajo transversal definidas en el artículo 2.3.3.1.5.6. del Decreto 1077 de 2015, en las cuales deberá tener en cuenta lo siguiente:

- i. En la línea de participación ciudadana.** Desarrollar acciones que permitan la incorporación del principio de divulgación proactiva de la información, particularmente en los procesos de comunicación y de participación orientados a dar a conocer los diferentes mecanismos y espacios con los que cuenta la comunidad frente a la prestación de los servicios, a fin de lograr el fortalecimiento de las comunidades y un mayor empoderamiento, sentido de pertenencia y sostenibilidad de las inversiones ejecutadas en materia de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ii. En la línea de comunicación.** Generar herramientas eficientes en los procesos de divulgación, información y socialización, que faciliten el ejercicio del derecho de acceso a la información pública para adelantar acciones de control social y transparencia de las inversiones a realizar o en ejecución.
- iii. En la línea de capacitación.** Diseñar, gestionar y ejecutar programas que permitan el fortalecimiento de las capacidades y competencias locales, institucionales y comunitarias para el sostenimiento de los proyectos.

Parágrafo. El Plan de Gestión Social debe estar coordinado con las actividades desarrolladas en los procesos de aseguramiento de la prestación, y debe incluir, el acompañamiento social a programas especiales, entre otros: Agua y saneamiento en casa-conexiones intradomiciliarias; y proyectos de abastecimiento de agua en zona rural.

Artículo 15. *Fases del Plan de Gestión Social.* El Plan de Gestión Social deberá desarrollarse en tres fases así:

Fase 1. Caracterización Social. El Gestor deberá realizar un análisis de la caracterización social de los principales factores de influencia del entorno, considerando el mapeo de actores, el estudio de hábitos y comportamientos frente a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el que deberá considerar, entre otros:

- a) Identificar a los actores claves que permitan analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados de una intervención asociada a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Dentro de esta identificación podrá tener en cuenta sujetos de especial protección constitucional.
- b) La percepción de la población frente a la calidad de la prestación los servicios públicos domiciliarios.
- c) La percepción de la población frente a la gestión de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, según se trate de esquemas de prestación individual o de esquemas de prestación de carácter regional.

- d) Los conocimientos de la población sobre aspectos técnicos de los sistemas de abastecimiento de agua, alcantarillado sanitario, y residuos sólidos.
- e) La percepción sobre la responsabilidad individual y colectiva frente al cuidado de las infraestructuras de acueducto, alcantarillado y aseo.
- f) El nivel de conocimiento respecto de los derechos y deberes como usuarios.
- g) Las creencias y costumbres frente al pago de los servicios públicos domiciliarios.
- h) Las inconformidades e inquietudes frente a la prestación de los servicios.
- i) Las sugerencias, ideas y aportes de los usuarios para el mejoramiento de los servicios públicos, prácticas y costumbres frente a la participación, la organización comunitaria, y el control social a la gestión pública.

Además, deberá incluir en esta caracterización social aspectos relevantes de los resultados obtenidos a partir del diagnóstico de la situación actual, de que trata la fase I del Plan de Aseguramiento de la Prestación.

Fase 2. Estructuración del Plan de Gestión Social. A partir del resultado de la Fase I, se estructurará el Plan de Gestión Social, el cual deberá definir los objetivos y metas, establecer los indicadores con los cuales se pueda realizar la evaluación de impacto del PGS y desarrollar las líneas de trabajo (participación ciudadana, comunicación y capacitación).

Por cada línea se definirán y estructurarán las estrategias, actividades y productos que atenderán las principales necesidades y problemáticas encontradas en la caracterización de usuarios, orientadas a la atención de todos los municipios que se encuentran vinculados en el Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento.

Se estructurarán los documentos contractuales y precontractuales que sean requeridos para la contratación de las actividades contempladas en el PGS.

Fase 3. Implementación del Plan de Gestión Social. Una vez presentado el Plan de Gestión Social y aprobado por el Comité Directivo, se iniciará su ejecución de acuerdo con los tiempos establecidos en el cronograma.

En esta fase se realizará la contratación de los productos en los casos que aplique, y se ejecutarán la totalidad de las actividades previstas, de conformidad con el cronograma propuesto; asimismo, se recibirán los productos y se validarán las evidencias para el informe posterior del PGS.

A lo largo de la implementación del PGS, el equipo deberá procurar información con los profesionales de la Subdirección de Desarrollo Empresarial del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, a fin de lograr un acompañamiento oportuno a su desarrollo.

Artículo 16. *Requisitos de presentación.* El proyecto de Plan de Gestión Social a ser aprobado por parte del Comité Directivo deberá ser puesto a consideración de este, dentro del plazo que cada Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento lo establezca.

El Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento del respectivo departamento, deberá presentar al Comité Directivo el documento de Plan de Gestión Social acorde con los contenidos mínimos previstos en la presente resolución, así como en la metodología contenida en el anexo número 5.

Parágrafo. En el marco de la asistencia técnica que brinda el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se podrán concertar mesas de trabajo con el Gestor del respectivo Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, para la estructuración del Plan de Gestión Social que será presentado a consideración y aprobación del Comité Directivo.

Artículo 17. *Procedimiento, presentación y modificaciones.* El Plan de Gestión Social deberá ser presentado por el Gestor de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento al Comité Directivo, para su correspondiente discusión y aprobación.

El proyecto de Plan de Gestión Social deberá ser remitido a todos los miembros del Comité Directivo, con anterioridad a la fecha en que será discutido y aprobado, de acuerdo con el Reglamento Operativo, en documento magnético no protegido, junto con la totalidad de la documentación y anexos que se relacionan en la metodología contenida en el anexo número 5.

Cuando el Plan de Gestión Social cuente con la aprobación del Comité Directivo del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento y se presenten situaciones que conlleven su modificación o adiciones presupuestales, el Gestor presentará al Comité Directivo el documento ajustado, con la debida justificación para su correspondiente discusión y aprobación.

Artículo 18. *Seguimiento de la Ejecución del Plan de Gestión Social.* El Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento deberá enviar bimestralmente al Comité Directivo y al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio un informe de la ejecución del Plan de Gestión Social.

Artículo 19. *Vigencia.* La presente resolución rige a partir de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 15 de diciembre de 2021.

El Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio,

Jonathan Tybalt Malagón González.

<p style="text-align: center;">ANEXO No. 1</p> <p style="text-align: center;">METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE ASEGURAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.</p> <p style="text-align: center;">TABLA DE CONTENIDO</p> <p>1. ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA 6</p> <p> 1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN 6</p> <p> 1.2 DEFINICIONES 6</p> <p> 1.3 RESPONSABILIDAD EN LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO 7</p> <p> 1.4 HORIZONTE PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN 8</p> <p> 1.5 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN 9</p> <p>2. CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN .. 10</p> <p> 2.1 ANTECEDENTES 10</p> <p> 2.2 OBJETIVO GENERAL 10</p> <p> 2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 10</p> <p> 2.4 ALCANCE 11</p> <p> 2.5 FORMULACIÓN DE LAS FASES DE LOS PLANES DE ASEGURAMIENTO .. 11</p> <p> 2.5.1 Fase 1 Diagnóstico y prefactibilidad 11</p> <p> 2.5.1.1 Actividades 13</p> <p> 2.5.1.2 Indicadores de la línea base 14</p> <p> 2.5.1.3 Determinación de los riesgos financieros y operacionales 15</p> <p> 2.5.1.4 Viabilidad del prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo (prefactibilidad) 16</p> <p> 2.5.1.5 Estrategia a seguir para el aseguramiento de la prestación de los servicios 17</p>	<p> 2.5.1.5.1 Fortalecimiento institucional 17</p> <p> 2.5.1.5.2 Transformación empresarial 19</p> <p> 2.5.1.5.3 Revisión de contratos de operación 20</p> <p> 2.5.1.6 Acta de concertación de las estrategias 21</p> <p> 2.5.1.7 Cronograma de actividades 21</p> <p> 2.5.1.8 Presupuesto y fuentes de financiación 22</p> <p> 2.5.2 Fase 2 Definición de la estrategia a seguir para el aseguramiento de la prestación del servicio 22</p> <p> 2.5.2.1 Definición de metas 22</p> <p> 2.5.2.2 Formulación de la estrategia seleccionada en fase 1 23</p> <p> 2.5.2.2.1 Estrategia de fortalecimiento institucional 23</p> <p> 2.5.2.2.2 Estrategia de transformación empresarial 24</p> <p> 2.5.2.2.3 Estrategia de revisión de contratos de operación 29</p> <p> 2.5.2.3 Cronograma de la fase 2 30</p> <p> 2.5.2.4 Presupuesto y fuentes de financiación de la fase 2 30</p> <p> 2.5.3 Fase 3: Puesta en marcha de la estrategia establecida en la fase 2 31</p> <p> 2.5.3.1 Ejecución de actividades e implementación de productos 31</p> <p> 2.5.3.2 Seguimiento 32</p> <p>3. DISPOSICIONES FINALES PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN 33</p>
<p style="text-align: center;">ÍNDICE DE ILUSTRACIONES</p> <p>ILUSTRACIÓN 1. COMPONENTES DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN 5</p> <p>ILUSTRACIÓN 2. CICLO DE LOS PLANES DE ASEGURAMIENTO 8</p> <p>ILUSTRACIÓN 3. HORIZONTE DE FORMULACIÓN 8</p> <p>ILUSTRACIÓN 4. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA FASE 1 - DIAGNÓSTICO Y PREFACTIBILIDAD 12</p> <p>ILUSTRACIÓN 5. FLUJOGRAMA DE LA ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL 24</p> <p>ILUSTRACIÓN 6. ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL 25</p> <p>ILUSTRACIÓN 7. ESTRATEGIA DE REVISIÓN DE CONTRATOS DE OPERACIÓN 30</p> <p>ILUSTRACIÓN 8. FASE 3 PUESTA EN MARCHA ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO 31</p> <p style="text-align: center;">ÍNDICE DE TABLAS</p> <p>TABLA 1. INDICADORES PARA EL CÁLCULO DE LOS RIESGOS FINANCIEROS 15</p> <p>TABLA 2. INDICADORES PARA EL CÁLCULO DE LOS RIESGOS OPERACIONALES 15</p>	<p style="text-align: center;">INTRODUCCIÓN</p> <p>Los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), tienen como objetivo concertar los recursos, formular e implementar esquemas eficientes y sostenibles que garanticen el acceso al agua potable y saneamiento básico a nivel urbano y rural.</p> <p>De acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1450 de 2011 vigente, y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 267 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 336 de la Ley 1955 de 2019, los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), se ajustarán de conformidad con la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional, teniendo en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales y de las personas prestadoras de los servicios públicos, así como la implementación efectiva de esquemas de regionalización y asociativos comunitarios.</p> <p>Así las cosas, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1077 de 2015¹, por medio del cual se reglamentaron los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), con el fin de fortalecer la capacidad institucional de los participantes, establecer los aspectos que los conforman; complementar el componente de aseguramiento de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico; y en general, contribuir a la eficiente ejecución de los citados Planes Departamentales.</p> <p>En cuanto a la participación de las autoridades del orden nacional, el mencionado Decreto estableció que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio definirá mediante acto administrativo los lineamientos de los instrumentos de planeación, formulará acciones y prestará asistencia técnica diferenciada producto de la medición de desempeño realizada a los gestores de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA).</p> <p>Los instrumentos de Planeación establecidos en los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), los cuales deberán ser elaborados por el Gestor y aprobados por el Comité Directivo, corresponden al Manual Operativo, Plan Estratégico de Inversiones (PEI), Plan de Aseguramiento de la Prestación, Plan Ambiental, Plan de Gestión Social y Plan de Gestión del Riesgo Sectorial.</p> <p>El Plan de Aseguramiento de la Prestación es el documento de planeación que contiene el conjunto de acciones jurídicas, administrativas, comerciales, financieras, operativas y técnicas, a implementar por los diferentes actores municipales y regionales con competencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que permitan fortalecer las capacidades institucionales de los municipios o empresas</p> <p><small>¹ Subrogado por el Decreto 1425 de 2019 "Por el cual se subroga el capítulo 1, del título 3, de la parte 3, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento"</small></p>

prestadoras y garantizar en el mediano y largo plazo, la sostenibilidad de las inversiones y de la prestación de los servicios. Asimismo, el Plan de Aseguramiento de la Prestación contempla acciones de asistencia técnica y fortalecimiento comunitario para zonas.

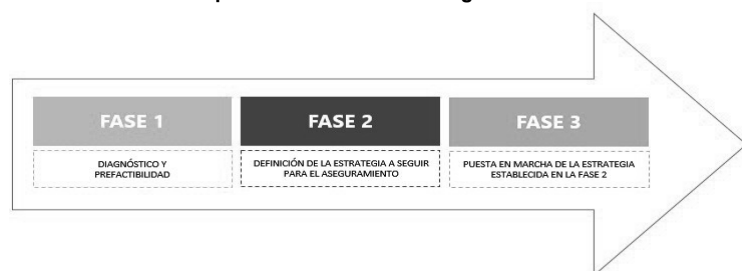
Además de lo anterior, la Resolución MVCT No. 002 del 4 de enero de 2021, señala en su artículo 4º que *"en el Plan de Aseguramiento de la Prestación deberán incluirse las acciones de fortalecimiento de capacidades del municipio o distrito, para que éste a su vez pueda llevar a cabo las acciones de aseguramiento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

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

En la metodología para la elaboración y formulación de los planes de aseguramiento se contemplan las siguientes tres fases establecidas en el Decreto 1077 de 2015²:

- Fase 1: Diagnóstico y Prefactibilidad
- Fase 2: Definición de la estrategia a seguir para el aseguramiento de la prestación del servicio
- Fase 3: Puesta en marcha de la estrategia establecida en la Fase 2.

Ilustración 1. Componentes del Plan de Aseguramiento de la Prestación



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

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

administrativo de la entidad, al logro de una mayor autonomía gerencial e institucional y al desarrollo de una cultura de planeación estratégica, de acuerdo con los lineamientos de la Ley 142 de 1994.

Meta. Es el fin hacia el que se dirigen las acciones con los objetivos o propósitos.

Participación Ciudadana: Procesos de intervención colectiva de los ciudadanos en la esfera pública y en los procesos de planificación, estructuración y ejecución de planes y proyectos en materia de agua potable y saneamiento básico en búsqueda de la garantía de los intereses sociales de carácter colectivo y/o particular, a través de espacios institucionales previstos en el PDA.

Prefactibilidad. Análisis preliminar de una situación para determinar si es viable convertirla en un proyecto, en el contexto de varias alternativas de solución.

Revisión de contratos de operación: Estrategia institucional que se aplica cuando existan contratos de operación vigentes entre un municipio y un prestador vinculado mediante un proceso contractual, o entre una empresa de servicios públicos del orden municipal o regional (u otro esquema asociativo) y un prestador vinculado mediante dicho proceso contractual. Esta estrategia busca la evaluación integral de las condiciones pactadas contractualmente, con el fin de establecer su cabal cumplimiento o la necesidad de su ajuste o renegociación entre las partes intervinientes, así como fortalecer las labores de la entidad contratante para el ejercicio de la supervisión a la ejecución de dicho contrato.

Transformación Empresarial: Proceso en el cual, como resultado del diagnóstico integral de la prestación de los servicios públicos, se generan estrategias tendientes a la constitución de una nueva empresa (individual o regional) u organización autorizada, la estructuración e implementación de esquemas regionales, la vinculación de un operador especializado, la modificación estructural del prestador existente, la incorporación de principios de gobierno corporativo o la vinculación de socios estratégicos que permitan el mejoramiento de indicadores en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

Viabilidad. Se entiende como el estudio que permite establecer que la persona prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo cuenta con la capacidad institucional, legal, administrativa, técnico operativa, comercial y financiera para prestar los servicios públicos, cumpliendo los estándares de continuidad, calidad y cobertura requeridos en su área de prestación.

1.3 RESPONSABILIDAD EN LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

La responsabilidad en la elaboración, presentación, implementación y seguimiento del Plan de Aseguramiento de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo es competencia del Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento.

1. ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA

1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente resolución aplica a los municipios, distritos, departamentos y gestores vinculados a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento – PDA.

1.2 DEFINICIONES

A continuación, se relacionan las principales definiciones que tienen que ver con la elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y de los esquemas diferenciales para las zonas rurales.

Capacidad Institucional. Habilidad que incluye conocimiento y experiencia de las instituciones para desempeñar sus funciones, resolver problemas, fijar y lograr objetivos.

Contrato de Operación: Negocio jurídico entre la entidad territorial o empresa de orden departamental, regional o municipal y una persona prestadora de servicios públicos, mediante el cual se le encarga el manejo empresarial de los servicios públicos e incorpora los componentes de operación, administración, mantenimiento de la infraestructura asociada a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, así como el desarrollo de las inversiones requeridas para el mejoramiento de los indicadores de calidad, continuidad y cobertura.

Estrategia. Conjunto de acciones que alinean las metas y los objetivos. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

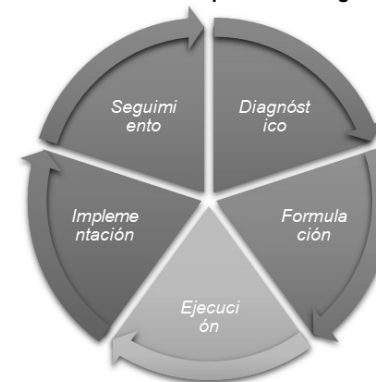
Factibilidad. Característica de un plan o proyecto que permite establecer el grado en el que una alternativa seleccionada durante la prefactibilidad es posible, o las posibilidades que tiene de lograrse.

Fortalecimiento Institucional: Proceso en el cual, mediante acciones de asistencia técnica y/o jurídica se propende por el mejoramiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo y de la gestión empresarial en sus componentes institucional, legal, administrativo, financiero, comercial, técnico operativo, ambiental y social.

Gestión Social: Conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad para propender y garantizar la participación de los diferentes actores en los programas y proyectos del PDA a fin de generar pertenencia, empoderamiento y sostenibilidad de las obras de infraestructura para agua y saneamiento básico. La gestión social deberá desarrollar como mínimo tres líneas de trabajo transversal: participación ciudadana, comunicación y capacitación

Indicador de proceso. Representa acciones específicas que muestran el estado de una actividad, con el fin de medir cambios o procesos, dirigidas al fortalecimiento técnico y

Ilustración 2. Ciclo de los planes de aseguramiento



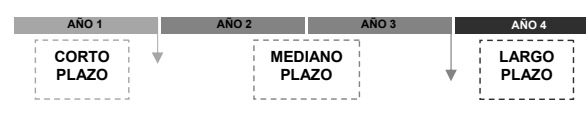
Como se observa en la anterior ilustración, el ejercicio del diagnóstico, formulación, ejecución, implementación y seguimiento a los planes de aseguramiento de la prestación debe realizarse periódicamente por parte de los gestores, con el objeto de apoyar constantemente a los municipios y distritos en su competencia de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.

1.4 HORIZONTE PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN

El horizonte del Plan de Aseguramiento de la prestación podrá ser de corto plazo (hasta 1 año), mediano plazo (hasta 3 años) y largo plazo (hasta 4 años). En todo caso, para cualquier horizonte de planeación, el Gestor deberá articular el Plan de Aseguramiento de la Prestación con las metas, proyectos y cronogramas del Plan Estratégico de Inversiones (PEI) y de su capítulo anual.

Así mismo, el Plan de Aseguramiento de la Prestación se podrá actualizar, de conformidad con la verificación periódica que se haga del avance y acorde con las metas establecidas en el mismo y en el PEI.

Ilustración 3. Horizonte de formulación



1.5 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

Para la formulación del Plan de Aseguramiento de la prestación se deberán tener en cuenta los siguientes criterios de priorización:

- Los municipios, distritos o áreas no municipalizadas con obras de infraestructura terminadas
- Los municipios, distritos o áreas no municipalizadas con obras de infraestructura en ejecución
- Los municipios, distritos o áreas no municipalizadas con obras de infraestructura en proceso de contratación
- Municipios prestadores directos
- Municipios, distritos o áreas no municipalizadas en donde se identifiquen prestadores que tengan un riesgo alto o riesgo medio alto en la clasificación del nivel de riesgo, de acuerdo con la publicación de los resultados por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios — SSPD, en el marco de lo dispuesto en las Resoluciones CRA 315 de 2005 y 906 de 2019 o aquella que las modifique, adicione o sustituya.
- Aquellas entidades territoriales en donde se identifique la posibilidad de conformar esquemas regionales para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Los municipios, distritos o áreas no municipalizadas con levantamiento SIASAR y SINAS.

2. CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN

2.1 ANTECEDENTES

Se debe realizar un breve recuento histórico de la ejecución de los planes de aseguramiento de la prestación aprobados previamente resaltando los indicadores impactados, las metas, los montos ejecutados, los logros y las dificultades más significativas.

Así mismo se debe presentar un resumen ejecutivo del estado del último Plan de Aseguramiento de la Prestación aprobado, mostrando los productos obtenidos, las metas alcanzadas, presupuesto aprobado, adiciones o modificaciones, valor ejecutado y pendiente por ejecutar, para lo anterior, se deberá diligenciar el formato No. 1 contenido en el Anexo 2 de la presente metodología.

2.2 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general describirá el propósito que se persigue con la elaboración del Plan de Aseguramiento de la Prestación, el cual se dirigirá a determinar las acciones y estrategias con el fin de garantizar la sostenibilidad de las inversiones, de la prestación de los servicios y de los esquemas diferenciales a que haya lugar.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos tienen como finalidad delimitar la planificación de las metas fijadas a nivel general, por consiguiente, se orientan a cada fase del aseguramiento, considerando los objetivos de la política pública, los planes de desarrollo y los esquemas regionales y diferenciales, deben utilizarse verbos en infinitivo tales como evaluar, identificar, corregir, realizar, mejorar, implementar entre otros.

De acuerdo con lo anterior, los objetivos específicos de los planes de aseguramiento pueden enfocarse, entre otros, a:

- Evaluar o diagnosticar la capacidad institucional, legal, administrativa, comercial, financiera, técnica y operativa de las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Formular las estrategias que permitan garantizar el principio de sostenibilidad de las inversiones y de la prestación de los servicios públicos en el área urbana y/o rural.
- Mejorar los indicadores de gestión administrativa, comercial, financiera, técnica y operativa de la prestación de los servicios públicos.
- Analizar la necesidad de realizar actividades de asistencia técnica y operativa tales como capacitaciones en campo para optimizar la operación de plantas de tratamiento de agua potable y de aguas residuales, detección de fugas, toma y análisis de muestras para la caracterización del agua potable y de las aguas residuales.

- Identificar y/o estructurar esquemas regionales.

Adicionalmente, para la zona rural, pueden tenerse en cuenta, entre otros, los siguientes:

- Apoyar a los municipios en el reporte de comunidades y sistemas de agua y saneamiento básico de las zonas rurales al Sistema Nacional de Inversiones en Agua y Saneamiento Básico- SINAS.
- Realizar el diagnóstico progresivo del acceso al agua y saneamiento básico empleando como mínimo el Sistema de Información de Agua y Saneamiento Rural – SIASAR.
- Analizar la información del reporte SINAS y del diagnóstico SIASAR y apoyar al municipio y distrito para identificar el esquema diferencial rural aplicable de las comunidades diagnosticadas.
- Formular las acciones de aseguramiento y fortalecimiento institucional para los prestadores rurales identificados, entre las cuales podrá establecer el apoyo a la formulación de los planes de gestión rural.
- Apoyar la formulación del Programa Municipal de Fortalecimiento Comunitario a cargo de los municipios y distritos.
- Implementar acciones de asistencia técnica de fortalecimiento de capacidades del municipio o distrito, para que éste pueda llevar a cabo las acciones de aseguramiento y gestión social para el acceso al agua potable y saneamiento básico en la zona rural.
- Identificar la necesidad de realizar fortalecimiento comunitario para zonas rurales.
- Establecer el apoyo a la formulación de los planes de gestión de las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se acojan a los esquemas diferenciales.

2.4 ALCANCE

En el alcance del Plan de Aseguramiento de la Prestación se identificarán los municipios beneficiarios de las acciones y productos a desarrollar en el mismo, teniendo en cuenta los objetivos específicos formulados, el plazo de ejecución, y los recursos y fuentes disponibles para su financiación.

Así mismo, en el alcance se identificarán las metas que se esperan alcanzar para cada una de las fases y/o estrategias a implementar en las áreas urbana y/o rural de los municipios, personas prestadoras o esquemas regionales.

2.5 FORMULACIÓN DE LAS FASES DE LOS PLANES DE ASEGURAMIENTO

2.5.1. Fase 1 Diagnóstico y prefactibilidad

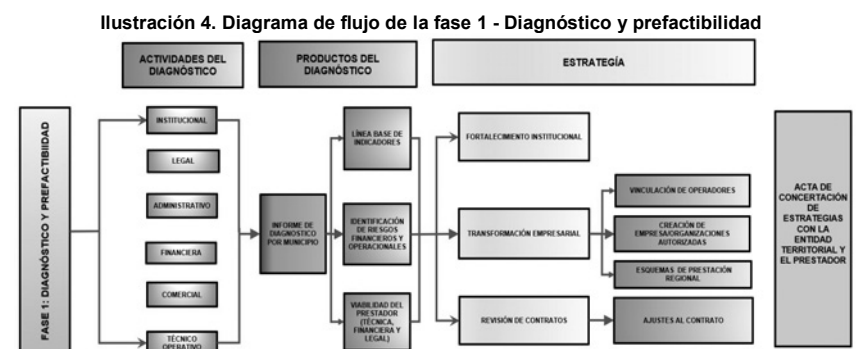
La fase de diagnóstico tiene como objeto evidenciar la situación actual en el área urbana y/o rural del municipio o distrito, área no municipalizada, en relación con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y el acceso al agua y saneamiento básico, mostrando las necesidades en los aspectos institucionales, legales, administrativos, comerciales, financieros, técnicos y operativos, así como los

incumplimientos a la reglamentación expedida para el sector de agua potable y saneamiento básico.

Igualmente, en esta fase se podrán identificar las necesidades de realizar asistencia técnica operativa y actividades relacionadas con los planes de eficiencia energética, programas de gestión de pérdidas, de calidad del agua, fortalecimiento comunitario para zonas rurales, así como, actividades para el apoyo a la formulación de los planes de gestión de las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que deseen implementar los esquemas diferenciales para la prestación de estos servicios.

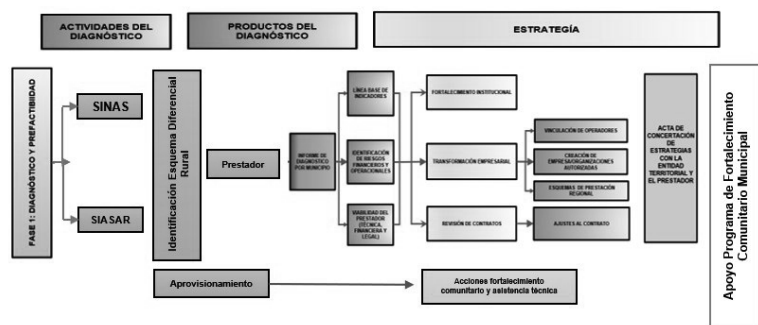
Teniendo en cuenta que las actividades de diagnóstico para prestadores ubicados en zonas urbanas pueden ser más numerosas y con mayor complejidad, en el Anexo 3 de la presente metodología se muestra un listado indicativo de actividades y productos que se podrían realizar en zonas urbanas y rurales durante el diagnóstico.

A continuación, se presenta el flujograma que contiene las diferentes actividades que se deben tener en cuenta para formular la fase 1 de diagnóstico y prefactibilidad de los planes de aseguramiento de la prestación:



Para las zonas rurales se empleará como mínimo la información del Sistema de Inversiones de Agua Potable y Saneamiento Básico - SINAS y del Sistema de información de Agua y Saneamiento Rural – SIASAR para las fases de definición de la estrategia y la puesta en marcha de la estrategia seleccionada.

Diagrama de flujo de la fase 1 - Diagnóstico y prefactibilidad zona rural



2.5.1.1. Actividades

Las actividades por realizar en el diagnóstico deben considerar la evaluación de los aspectos institucionales, legales, administrativos, financieros, comerciales, técnicos y operativos, en relación con el cumplimiento de la regulación y la reglamentación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para cada una de las personas prestadoras que hayan sido priorizadas dentro del Plan de Aseguramiento de la Prestación.

Durante el diagnóstico se debe velar por realizar las actividades mediante visitas de campo a las instalaciones operativas y administrativas de las personas prestadoras, realizar entrevistas con los funcionarios y operadores, así como reuniones con la entidad territorial y la comunidad y/o mediante la recopilación de información de diferentes fuentes.

Se deben revisar y analizar manuales, procedimientos, formatos, estudios, licencias, acuerdos, actos administrativos, informes e investigaciones de la SSPD, revisión de cargues al Sistema Único de Información – SUÍ, documentos de otras fuentes tales como autoridades ambientales, autoridades de salud, entes territoriales y otros documentos relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Igualmente, se debe revisar la existencia de esquemas diferenciales de prestación, en zonas de difícil acceso, áreas de difícil gestión y áreas de prestación en las cuales por condiciones particulares no puedan alcanzarse los estándares de eficiencia, cobertura y calidad para el suelo urbano acorde con el Decreto 1272 de 2017. En la zona rural se verificará la existencia de esquemas diferenciales según lo establecido en el Decreto 1898 de 2016. Una vez verificada la existencia de esquemas diferenciales en zona urbana o rural según lo señalado anteriormente, el diagnóstico debe determinar si es necesario el apoyo a la formulación de los planes de gestión, a la luz de lo establecido en la

Resolución 571 de 2019 o aquella que la modifique, sustituya o adicione. En todo caso, en zona rural debe emplearse como mínimo el SIASAR para efectos de diagnosticar a las comunidades, de conformidad con los objetivos específicos planteados para la ruralidad.

2.5.1.2. Indicadores de la línea base

Una vez realizado el diagnóstico se deben identificar para cada prestador, los indicadores de la línea base para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Estos indicadores pueden ser de dos tipos:

a) Indicadores de proceso (cualitativo): Los indicadores de proceso representan las acciones específicas orientadas a contar con esquemas eficientes y sostenibles para la prestación de los servicios públicos, para lo cual se siguen las estrategias planteadas para el aseguramiento de la prestación de los servicios, esto es: fortalecimiento institucional, transformación empresarial o revisión de contratos de operación, de acuerdo con los lineamientos de la presente metodología y lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y demás normatividad sectorial vigente en materia de servicios públicos y de agua potable y saneamiento básico

Los indicadores se califican en cumple o no cumple. Cuando no se cumpla un indicador, en la fase 2 del Plan de Aseguramiento de la Prestación se deben indicar de manera explícita las deficiencias encontradas y formular actividades, de tal forma que se subsanen los incumplimientos, y se dé cumplimiento a los estándares de prestación y de servicio definidos en la regulación y en la reglamentación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. La formulación de los indicadores de proceso se podrá realizar de tal forma que los mismos pueden mostrar el cumplimiento o no de las actividades indicativas contenidas en el Anexo No. 3 de la presente metodología.

b) Indicadores de gestión (cuantitativos): Estos indicadores miden la gestión del prestador en relación con la clasificación del nivel de riesgo definida en las Resoluciones CRA 315 de 2005 y 906 de 2019, o las que las modifiquen, adicione o sustituyan. En la línea base se podrán incluir indicadores asociados al desempeño del prestador en las siguientes ocho (8) dimensiones:

- Calidad del servicio (CS)
- Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones (EP)
- Eficiencia en la operación (EO)
- Eficiencia en la gestión empresarial (GE)
- Sostenibilidad financiera (SF)
- Gobierno y transparencia (GyT)
- Sostenibilidad ambiental (SA)
- Gestión tarifaria (GT)

Se espera que las actividades y productos que se formulen, ejecuten e implementen en las fases 2 y 3 del Plan de Aseguramiento de la Prestación, mejoren los indicadores de la línea base identificados durante el diagnóstico. Para efectos de establecer los indicadores de gestión proyectados para los productos de cada fase, se debe diligenciar el formato 2 del Anexo 2 de la presente metodología.

2.5.1.3. Determinación de los riesgos financieros y operacionales

Para determinar los riesgos financieros se podrán emplear los resultados del cálculo de los indicadores de la dimensión sostenibilidad financiera (SF)³ publicados anualmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, o aquella que la modifique, adicione o sustituya. En caso de no existir la anterior información, al realizar el diagnóstico, y de acuerdo con la disponibilidad de información de carácter contable y financiero del prestador, se podrá realizar una estimación de los siguientes indicadores:

Tabla 1. Indicadores para el cálculo de los riesgos financieros

DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA (SF)	SUFICIENCIA FINANCIERA	Liquidez - L
		Eficiencia en el Recaudo — ER
		Cubrimiento de Costos y Gastos — CG
		Relación de Endeudamiento — RDP
		Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago — RC
		EBITDA
	FLUJO FINANCIERO	Flujos Comprometidos — FC
		Endeudamiento — E
		Liquidez Ajustada — LA
	GESTIÓN DE RENTABILIDAD Y ENDEUDAMIENTO	Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa — IEO
		Relación Deuda a Inversiones — RDI

Tomado de la Resolución CRA 906 de 2019

Para determinar los riesgos operacionales se podrán emplear los resultados del cálculo de los indicadores de las dimensiones Calidad del Servicio (CS) y Eficiencia en la Operación (EO) publicados anualmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, o aquella que la modifique, adicione o sustituya. En caso de no existir la anterior información, al realizar el diagnóstico, y de acuerdo con la disponibilidad de información de carácter operativo del prestador, se podrá realizar una estimación de los siguientes indicadores:

Tabla 2. Indicadores para el cálculo de los riesgos operacionales

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	INDICADORES
CALIDAD DEL SERVICIO (CS)	CALIDAD DEL AGUA POTABLE	Índice de Reporte y Calidad de Agua Potable - IRCAP
		Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por parte de la persona prestadora IRABAApp
	DISTRIBUCIÓN DE AGUA PARA USO Y CONSUMO	Índice de Continuidad - IC
	ATENCIÓN AL USUARIO	Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC
Índice de Atención de PQR Alcantarillado - IPQRAL		

³ artículo 8 de la Resolución CRA 906 de 2019

EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN (EO)	EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL RECURSO AGUA	Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo - ACPUC
		Índice de Micromedición Efectiva - IMI
		Catastro de Medidores - CM
	EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Índice de Macromedición Efectiva - IMA
		Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC
		Fallas en Red de Alcantarillado - FAL
EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LA ENERGÍA	Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC	
	Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Residuales de Alcantarillado - CEAL	

Teniendo en cuenta los resultados de los indicadores contenidos en las tablas anteriores, se deberá hacer un análisis integral en el cual se determine si existen riesgos financieros u operacionales en la prestación de los servicios públicos.

Para determinar el riesgo operacional de los prestadores del servicio público de aseo, se deberán tener en cuenta los resultados de las publicaciones de la clasificación del nivel de riesgo realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con las disposiciones de la Resolución CRA 315 de 2005 o la que la modifique, adicione y sustituya.

Ante la ausencia de información reportada por la Superintendencia de Servicios Públicos en relación con los resultados de los indicadores para la clasificación del nivel de riesgo o la falta de disponibilidad de información (financiera y operativa) del prestador, durante el diagnóstico se podrán implementar otras metodologías que permitan determinar si existen riesgos financieros u operacionales en la prestación de los servicios públicos.

2.5.1.4. Viabilidad del prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo (prefactibilidad)

Con base en los resultados del diagnóstico, la línea base de indicadores y el análisis sobre la existencia de riesgos financieros y operacionales del prestador se debe determinar su viabilidad legal, técnica y financiera.

Para los anteriores efectos, se podrá elaborar un modelo de viabilidad de la prestación actual de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, siempre que el prestador esté legalmente constituido, conforme con las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994. Para la construcción del modelo, entre otras cosas, se puede emplear la siguiente información:

- Estado de situación financiera
- Estado de resultados
- Gastos administrativos y costos operativos y de mantenimiento
- Impuestos, contribuciones y tasas
- Inversiones

- Tarifas actuales aplicadas
- Suscriptores
- Consumos
- Facturación
- Recaudo
- Cartera
- Régimen de subsidios y contribuciones
- Recursos del SGP recibidos
- Pérdidas de agua

Los supuestos comerciales de suscriptores, consumos, facturación, recaudo y cartera se proyectan con la información de la empresa según estadísticas de años anteriores, teniendo en cuenta el crecimiento y la proyección de los suscriptores, considerando lo definido en la Resolución MVCT 330 de 2017 y en la Resolución MVCT 844 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

En la elaboración del flujo de caja se utiliza la tasa de descuento o remuneración de capital fijada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, según el mercado atendido, contenidas en las Resoluciones CRA 688 de 2014, 720 de 2015, 825 de 2017 y 853 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. Se calculan los indicadores de valor presente neto (VPN) y tasa interna de retorno (TIR) y se evalúa la viabilidad del prestador en la situación actual.

Para las zonas rurales a partir de la identificación del esquema diferencial aplicable a las organizaciones comunitarias, se podrán viabilizar acciones de asistencia técnica a organizaciones que progresivamente puedan prestar servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

2.5.1.5. Estrategia a seguir para el aseguramiento de la prestación de los servicios

Una vez realizado el diagnóstico de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, calculados los indicadores de la línea base, analizados los riesgos financieros y operativos, y finalmente establecida la viabilidad, se debe seleccionar, para cada prestador, la estrategia que permita mejorar la prestación de estos servicios públicos, teniendo en cuenta que de acuerdo con el Decreto 1077 de 2015⁴, estas pueden ser:

2.5.1.5.1. Fortalecimiento institucional

La estrategia de fortalecimiento institucional procede siempre que la persona prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, se enmarque en las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normas sectoriales vigentes, y tenga viabilidad legal, técnica y financiera, sin embargo, requieran asistencia técnica para

⁴ Subrogado por el Decreto 1425 de 2019 "Por el cual se subroga el capítulo 1, del título 3, de la parte 3, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento"

- Adecuada gestión de cartera.
- Esquemas de medición funcionando
- Información al SUI cargada oportunamente

- Aspectos Financieros

De conformidad con la normatividad vigente, el prestador debe contar con presupuesto anual aprobado, procedimiento para controlar la ejecución presupuestal, contabilidad y estados financieros al día, cuadro de seguimiento a los indicadores de gestión actualizados, así como asegurar el cargue de información financiera al SUI.

- Aspectos Operativos y Técnicos

Para la operación técnica de la prestación de los servicios, el prestador debe contar, entre otros, con la siguiente documentación actualizada:

- Planos récord de la infraestructura actualizados o modelos hidráulicos
- Manual de mantenimiento preventivo y correctivo
- Registros históricos de calidad de agua
- Control y reporte de volúmenes de producción, recolección y disposición final de residuos sólidos
- Frecuencias y horarios de las macro y micro rutas de recolección
- Aplicación de la regulación técnica del sector vigente Reglamento Técnico del Sector y del Reglamento Técnico de Tuberías
- Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos
- Planes de obras e inversiones actualizados y aprobados
- Planes de emergencia y contingencia
- Procedimiento para el cargue oportuno de la información técnica al SUI
- El Plan de Gestión Rural de que trata la Resolución MVCT 571 de 2019.

Para los esquemas diferenciales de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en áreas de difícil gestión, difícil acceso y con condiciones particulares en zona urbana y esquemas diferenciales en zonas rurales, según los resultados del diagnóstico, deberán tenerse en cuenta las disposiciones establecidas en la normatividad vigente y los lineamientos que sobre este particular expida el Gobierno Nacional.

En este sentido, si como resultado del diagnóstico rural adelantado, se identifica que las actividades detalladas para la zona rural no son aplicables, por tratarse de comunidades organizadas que no pueden ser prestadores, deberá desarrollarse las actividades de fortalecimiento comunitario establecidas en la Resolución 002 de 2021 o la que la modifique, adicione o sustituya.

2.5.1.5.2. Transformación empresarial

La estrategia de transformación empresarial se recomienda cuando los resultados del diagnóstico de los aspectos legales, institucionales, administrativos, técnicos, financieros, comerciales y operativos de la persona prestadora establezcan su inviabilidad, ante lo cual se debe seleccionar una de las siguientes opciones:

mejorar debilidades en los aspectos legales, institucionales, administrativos, comerciales, financieros, técnicos y operativos, de acuerdo con los resultados del diagnóstico.

El objeto del fortalecimiento institucional de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo es fomentar en los mismos una concepción moderna de la administración de los servicios, implementando en el día a día prácticas empresariales orientadas a la excelencia.

Para la implementación de estos programas se sugiere adelantar acciones de asistencia técnica y capacitación.

Con el propósito de identificar los aspectos críticos a fortalecer se sugiere la aplicación de cuatro herramientas clave:

- La autoevaluación (diagnóstico) contenida en el formato 3 del Anexo de la Resolución MVCT 661 de 2019 o la que la modifique, adicione o sustituya.
- La identificación del esquema diferencial aplicable a prestadores en zonas rurales
- Los resultados de las Auditorías Externas de Gestión y Resultados (AEGR), en los casos requeridos por la normatividad y la regulación vigente.
- Los resultados publicados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la evaluación anual del Indicador Único Sectorial – IUS.

A continuación, se presenta una lista indicativa de aspectos críticos a fortalecer en las diferentes áreas y procesos de gestión empresarial de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

- Aspectos Administrativos

El prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo debe contar, entre otros, con una estructura organizacional definida, disponer de una planta de personal óptima, de manuales de funciones y procedimientos actualizados y socializados y procedimientos definidos para realizar inducciones, capacitaciones, promoción del personal, administración de materiales, elaboración del plan anual de compras y el cargue de la información al SUI.

- Aspectos Comerciales

El prestador debe contar con la infraestructura adecuada para realizar una eficiente gestión comercial y disponer mínimo de la siguiente información

- Contrato de condiciones uniformes
- Catastro de suscriptores actualizado
- Software y procedimientos de facturación
- Tarifas actualizadas de conformidad con la normativa vigente
- Adecuada gestión del recaudo
- Índices e Indicadores de gestión óptimos
- Registros históricos de consumos por estrato y usos
- Programa de socialización a la comunidad implementado
- Oficina de PQR
- Software comercial

- **Creación de empresas:** Esta opción implica la constitución de una empresa, para lo cual debe tenerse en cuenta lo establecido en los artículos 6, 15, 17 y 19 de la Ley 142 de 1994. Debe tratarse de Sociedades por acciones. Asimismo, podrá preverse la creación de organizaciones autorizadas, según las necesidades y condiciones de la prestación.

- **Vinculación de operadores especializados:** Mediante este esquema se busca que, garantizando el principio de libre competencia, participen operadores de los servicios públicos, nacionales y/o extranjeros, y que el operador seleccionado aporte la mejor experiencia, ofrezca las mejores condiciones de cobertura, continuidad y calidad en el menor tiempo, con los menores costos de inversiones y menores costos de referencia en las tarifas.

- **Estructuración de esquemas de prestación regional:** Busca que dos o más municipios, mediante un proceso en el cual se garantice la concurrencia de oferentes, seleccionen un operador para prestar los servicios públicos y operar la infraestructura. De esta forma, se pueden obtener economías de escala y escoger operadores con mayor capacidad técnica y financiera.

Adicionalmente, se podrá realizar la **reestructuración del prestador**. Esta opción consiste en la modificación estructural del prestador existente, mediante la vinculación de socios estratégicos que le permitan el mejoramiento de indicadores en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo o la incorporación de principios de gobierno corporativo.

En los casos en los cuales no existe persona prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, pero existe infraestructura para la prestación de estos servicios, o una obra en ejecución, para efectos de garantizar la sostenibilidad de las inversiones, proceden las alternativas mencionadas en la transformación empresarial.

2.5.1.5.3. Revisión de contratos de operación

La revisión de contratos puede realizarse cuando existe un prestador que se encuentra vinculado mediante un contrato con entidades territoriales o empresas de servicios públicos, y se presentan deficiencias en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo o incumplimientos en las metas e indicadores establecidas en el contrato. De manera general, después de la revisión se pueden sugerir ajustes al contrato de común acuerdo entre las partes, así como el planteamiento de alternativas legales de solución. Las actividades mínimas que se pueden adelantar cuando se presenten contratos de operación son:

- Concertación entre el Contratante y el Operador, para que el Gestor del departamento, el contratista o consultor, participe en la revisión del contrato y proponga los términos de su renegociación.
- Revisión de la ejecución y cumplimiento de las inversiones establecidas en el contrato.
- Revisión de las tarifas pactadas.

- Revisión del cumplimiento de metas e indicadores pactados por parte del operador.
- Revisión del impacto de la realización de las obras adelantadas por el PDA, en relación con la aceleración de los indicadores de cobertura, continuidad o calidad.
- Revisión del cumplimiento de la normativa vigente por parte del operador, en los componentes institucional, Comercial, Administrativo, Financiero, Técnico, Legal.

2.5.1.6. Acta de concertación de las estrategias

De acuerdo con los resultados del diagnóstico, de la identificación de los riesgos operacionales y financieros, así como de la viabilidad del prestador, se deberá realizar una concertación de la estrategia a seguir para el aseguramiento de la prestación del servicio. Para esto, se deberá suscribir un acta de concertación entre la entidad territorial y el Gestor, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015⁵.

La mencionada acta tiene como finalidad concertar la estrategia de aseguramiento y establece la obligación de apoyar la implementación de las actividades y productos que se formulen en la fase 2 del Plan de Aseguramiento de la Prestación. Así como, ejecutar e implementar dichas actividades y productos en la fase 3 del Plan de Aseguramiento de la Prestación.

Teniendo en cuenta que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 142 y en el numeral 19 del artículo 6° de la Ley 1151 de 2012, el municipio es el garante de la prestación en su territorio y como tal quien decide la estrategia de prestación, lo definido en el acta de concertación, deberá ser acatado por el prestador.

El modelo referente del acta de concertación se encuentra en el formato 3 del Anexo 2 de la presente metodología.

2.5.1.7. Cronograma de actividades

Para efectos de llevar un adecuado control de la ejecución de la fase 1, el Gestor debe realizar un cronograma que contenga por lo menos lo siguiente:

- Nombre del municipio, distrito, área no municipalizada, vereda o centro poblado
- Actividades a realizar clasificadas dentro de las diferentes áreas a evaluar (institucional, legal, administrativa, comercial, financiera, técnico y operativa)
- Productos
- Actividades para la formulación de la línea base de indicadores
- Actividades asociadas a la identificación de riesgos financieros y operacionales
- Actividades relacionadas con la determinación de la viabilidad del prestador
- Definición de la estrategia a seguir
- Actividades relacionadas con la concertación entre la entidad territorial y el gestor.
- Duración en meses o semanas de cada actividad

⁵ Subrogado por el Decreto 1425 de 2019 "Por el cual se subroga el capítulo 1, del título 3, de la parte 3, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento"

- Para las zonas rurales el cronograma incluirá el levantamiento y reporte de información en el sistema de información de agua y saneamiento rural - SIASAR

En el Anexo 2 se presenta el formato 4 para establecer el cronograma.

2.5.1.8. Presupuesto y fuentes de financiación

La estimación del presupuesto para el desarrollo de la fase 1 se calculará teniendo en cuenta el valor de las actividades y productos a realizar en cada municipio/distrito/ANM.

Adicionalmente, se debe señalar la fuente de financiación definida para apalancar dicho presupuesto, lo cual deberá guardar concordancia con el PEI y lo aprobado por el Comité Directivo del PDA para el componente de aseguramiento de la prestación de los servicios.

Para la elaboración del presupuesto, los gestores utilizarán el formato 5 establecido en el Anexo 2 de la presente metodología.

2.5.2. Fase 2 Definición de la estrategia a seguir para el aseguramiento de la prestación del servicio

A partir de los resultados del diagnóstico desarrollado en la fase 1 se deberán formular las actividades, productos, cronograma y presupuesto a seguir en cada municipio o distrito, según la estrategia seleccionada, las cuales deberán estar alineadas con las metas establecidas en el Plan Estratégico de Inversiones (PEI) y buscar la mitigación de los riesgos financieros y operacionales del prestador de los servicios públicos.

De acuerdo con lo anterior y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015⁶ o el que lo modifique, adicione o sustituya, la fase 2 del Plan de Aseguramiento de la Prestación se enfoca en la planeación de las propuestas para mejorar la prestación de los servicios, las cuales serán ejecutadas e implementadas durante la fase 3. Así mismo, se debe tener en cuenta que el cronograma de ejecución y el presupuesto de la fase 3, se formulan en esta fase del Plan de Aseguramiento de la Prestación.

2.5.2.1. Definición de metas

Antes de formular las actividades y productos para desarrollar la estrategia seleccionada en la fase 1, es importante definir su alcance, por tal motivo se hace necesario establecer las metas que se desean alcanzar para mejorar la prestación de los servicios.

Durante la definición de las metas del Plan de Aseguramiento de la Prestación es necesario tener en cuenta los resultados de los diagnósticos realizados en la fase 1 y los indicadores establecidos en la línea base del diagnóstico.

⁶ Subrogado por el Decreto 1425 de 2019 "Por el cual se subroga el capítulo 1, del título 3, de la parte 3, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento"

Las metas del Plan de Aseguramiento de la Prestación deberán estar alineadas con el Plan Estratégico de inversiones (PEI) y direccionadas a la mitigación de los riesgos financieros y operacionales del prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Así mismo, deben buscar el cumplimiento de los estándares de prestación y de servicio definidos en la reglamentación y la regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Las metas podrán ser objeto de ajustes de conformidad con la verificación periódica que se haga del avance y con la evolución en su cumplimiento.

2.5.2.2. Formulación de la estrategia seleccionada en fase 1

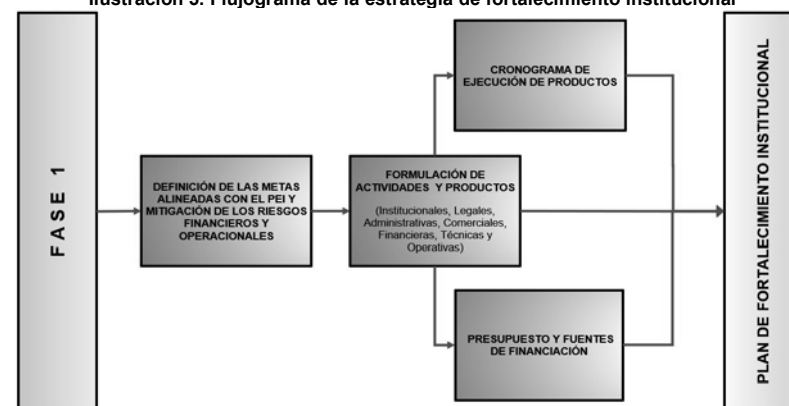
Independientemente de la estrategia seleccionada en la fase anterior, la formulación de las actividades y productos o la estructuración de un nuevo esquema de prestación deberá orientarse a subsanar las deficiencias encontradas en el prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo durante el diagnóstico desarrollado en la fase 1 del Plan de Aseguramiento de la Prestación, y adicionalmente, a alcanzar las metas definidas previamente.

Las actividades y productos definidos en esta fase del Plan de Aseguramiento de la Prestación deberán buscar el mejoramiento de las siguientes dimensiones de la prestación de los servicios: calidad del servicio, eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones, eficiencia en la operación, eficiencia en la gestión empresarial, sostenibilidad financiera, gobierno y transparencia, sostenibilidad ambiental y gestión tarifaria; y de sus respectivos indicadores, los cuales se encuentran definidos en la Resolución CRA 906 de 2019 o la que la adicione, modifique o sustituya. Para el caso del servicio público de aseo, las metas deben buscar el mejoramiento de los indicadores definidos en la Resolución CRA 315 de 2015 o la que la adicione, modifique o sustituya.

2.5.2.2.1. Estrategia de fortalecimiento institucional

Para la ejecución e implementación de acciones de fortalecimiento institucional en la fase 3 del Plan de Aseguramiento de la Prestación, se hace necesario la formulación de actividades y productos enfocados en aspectos institucionales, legales, administrativos, financieros, comerciales, técnicos y operativos, conforme con lo establecido en la reglamentación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que permiten mejorar la gestión y resultados empresariales, buscando subsanar las deficiencias evidenciadas en la fase 1 del diagnóstico y prefactibilidad, como se muestra en el siguiente flujograma.

Ilustración 5. Flujograma de la estrategia de fortalecimiento institucional



Cuando se definan actividades para el apoyo a la formulación de los planes de gestión de las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo que deseen implementar los esquemas diferenciales, se tendrán en cuenta los resultados del diagnóstico, y dichas actividades tendrán por objeto cumplir con los estándares del servicio bajo las condiciones diferenciales definidas en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 2.3.7.1.2.2. del Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, para alcanzar progresivamente los estándares de eficiencia en la prestación del servicio.

2.5.2.2.2. Estrategia de transformación empresarial

La formulación de la estructuración de la estrategia de transformación empresarial considerará los casos en los cuales se desarrollen los siguientes esquemas para asegurar la prestación de los servicios: i) vinculación de operadores; ii) creación de prestadores o iii) estructuración de esquemas regionales de prestación, como se presenta en la siguiente ilustración:



De acuerdo con el esquema seleccionado para la vinculación de operadores, creación de prestadores, estructuración de esquemas de regionalización, reestructuración del prestador o cualquier actividad o proceso necesario para su implementación, en esta fase se deberá contemplar el acompañamiento a las administraciones municipales o personas prestadoras en el desarrollo de las gestiones y trámites que permitan su consolidación.

En caso de ser necesario, durante esta fase se podrá formular un modelo financiero, por medio del cual se realice un análisis de viabilidad del esquema de aseguramiento seleccionado, el cual deberá incluir proyecciones de suscriptores, consumos, tarifas, inversiones, metas de los indicadores, entre otros.

2.5.2.2.1. Vinculación de operadores

La vinculación de operadores o prestadores busca que preste los servicios, quien mediante libre competencia entre operadores de los servicios públicos nacionales y/o extranjeros, aporte la mejor experiencia requerida, ofrezca las mejores condiciones de cobertura, continuidad y calidad en el menor tiempo, con los menores costos en requerimiento de inversiones y con menores costos de referencia en las tarifas.

La entrega de la infraestructura para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, debe adelantarse por medio de Licitación Pública, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 31 de la Ley 142 de 1994. Por lo anterior la vinculación de operadores especializados deberá adelantarse por medio de este mecanismo, en todos los casos en los que aplique conforme a la Ley.

Los operadores especializados, de acuerdo con la normatividad podrán ser sociedades por acciones.

Para estructurar los pliegos de condiciones y la minuta del contrato para la vinculación de operadores especializados se deberá tener en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Generalidades
- Definiciones generales
- Objeto del contrato
- Principios que rigen la prestación de los servicios públicos
- Área de la operación
- Plazo del contrato de operación
- Suscripción del acta de entrega de los bienes e inicio de la operación de los servicios
- Valor del contrato
- Obligaciones de las partes
- Disposiciones aplicables al esquema fiduciario
- Aportes del municipio
- Aportes de la nación
- Régimen de los bienes
- Aspectos tarifarios
- Régimen económico general
- Régimen laboral y prestacional
- Fuerza mayor o caso fortuito
- Garantías
- Riesgos
- Seguimiento y control
- Planes de inversión
- Sanciones para las partes
- Régimen impositivo
- Normas ambientales
- Terminación del contrato
- Clausulas exorbitantes
- Liquidación del contrato
- Mecanismos de solución directa de controversias
- Cláusulas finales

El ente territorial o a quien autorice, o la entidad contratante (ESP municipal o regional) adelantará la preparación de documentos y el proceso licitatorio para la vinculación del operador especializado de acuerdo con los documentos proforma que se relacionan a continuación, atendiendo para ello lo dispuesto en las normas vigentes en materia de contratación:

- Prepliegos
- Pliegos Licitación
- Minuta Contrato
- Asesoría Institucional

En el caso en que se opte por la vinculación de operadores, se podrán revisar, entre otras, las siguientes alternativas de vinculación de operadores:

Gestión y Operación (Concesión) en 2 fases. El contratante podría ser la empresa de servicios públicos o la entidad territorial. Una primera fase se podrá destinar para mejorar los indicadores de prestación, conocer la información y el estado de los sistemas, posteriormente se define un plan de inversiones y su ejecución se realizaría en una segunda fase de mayor plazo, mediante un esquema de operación con construcción o concesión.

Contrato de Operación. Se entrega a un tercero la totalidad de las actividades de operación, administración y mantenimiento de los servicios. El Operador asume la prestación del servicio, sin responsabilidad sobre las inversiones.

Este modelo podría adoptarse preferiblemente cuando se cuente con una infraestructura adecuada que no requiere de mayores inversiones para mantener la prestación de los servicios, o donde a pesar de no contar con un conocimiento completo del estado de la infraestructura, se presume un bajo requerimiento de inversión y de ampliación de capacidad, dado que existe un nivel mínimo de servicio aceptable, con el que el Operador percibe que puede asumir la responsabilidad frente a los usuarios y realizar una gestión operativa y comercial adecuada. Se debe remunerar de acuerdo al mantenimiento de los indicadores de servicio y de gestión.

Contrato de Operación con Gerencia de Diseños y Construcción. Se entregan dos actividades de manera simultánea: (i) la gerencia de las inversiones en infraestructura y (ii) la administración, operación y mantenimiento de los servicios. Este esquema aplica cuando las incertidumbres en materia del estado de la infraestructura, recaudo y demanda son muy elevadas. Se remunera tanto por la gerencia como por la operación, y esta última remuneración depende del grado de cumplimiento de indicadores en los servicios.

Dicho esquema sería apropiado para un municipio cuyo sistema requiere altos niveles de inversión sin que necesariamente se conozca con exactitud su estado, pero se cuenta con suficientes recursos estatales para financiar componentes de inversión fundamentales para mejorar el nivel de los servicios.

Asociación del Operador con el municipio o con una ESP. Se adelanta cuando se busca asociar bien sea al operador con la entidad territorial o al operador con una ESP, con la finalidad de operar, administrar y mantener los servicios públicos. La empresa que cuenta con la mayor experiencia lidera la administración y prestación de los servicios públicos. El esquema es flexible en metas e inversiones las cuales se deciden en junta directiva según la situación en cada año. La elección de los socios se rige por estatutos, los riesgos se comparten, y la diferencia entre una y otra asociación es la obligatoriedad de transferir conocimiento en el caso de que la asociación sea entre dos empresas prestadoras de los servicios.

Contrato de Concesión. Se entregan a un tercero la totalidad de las actividades de operación, administración y mantenimiento de los servicios, la titularidad de la prestación y la responsabilidad de financiar las inversiones en infraestructura (optimización, reposición y expansión), las cuales se revierten al municipio o los municipios contratantes, según el caso. En este esquema la mayoría de los riesgos se trasladan al concesionario, requiere mercados medianos, con capacidad de pago adecuada para acometer las

inversiones. Adicionalmente se requiere un nivel de certidumbre razonable sobre el estado de la infraestructura, y lo ideal es que la remuneración sea con las tarifas cobradas a los usuarios.

2.5.2.2.2. Creación de empresa

La creación de empresas corresponde a la creación de personas prestadoras, para lo cual se deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 en la cual se promueva la forma jurídica más adecuada para la constitución legal de los prestadores de servicios públicos.

Las empresas de servicios públicos deberán crearse como sociedades por acciones, requisito establecido en la Ley, puede optarse por cualquiera de las siguientes alternativas: sociedad anónima, sociedad en comandita por acciones y sociedad por acciones simplificada, y podrán ser de naturaleza oficial, privada o mixta.

Para la constitución de organizaciones autorizadas, puede promoverse la constitución legal de comunidades organizadas. Entre las comunidades organizadas se cuentan:

- Las entidades sin ánimo de lucro - ESALES, y entidades de economía solidaria que hacen parte del Registro Único Empresarial y Social – RUES, a cargo de las cámaras de comercio, (p. ej. asociaciones de usuarios, corporaciones de acueducto, entre otras).
- Las juntas de acción comunal, que son organizaciones comunales de primer nivel y se registran ante la Gobernación o la Alcaldía Municipal, en los municipios de categoría especial y 1.
- Las autoridades tradicionales indígenas según reconocimiento de personería jurídica por el Ministerio del Interior.

Se debe considerar que al constituir una nueva empresa en la cual no existan socios que aporten experiencia debe realizarse el fortalecimiento para garantizar la sostenibilidad de la infraestructura.

La entrega de la infraestructura, tratándose de celebración de contratos entre entes territoriales con las empresas de servicios públicos para que asuman la prestación de uno o varios servicios, o para que sustituyan en la prestación a otra que entre en causal de disolución o liquidación, se deberá adelantar mediante licitación pública de acuerdo con el parágrafo del artículo 31 de la Ley 142 de 1994, y acoger las normas vigentes establecidas por la regulación en relación con los procedimientos que estimulan la concurrencia de oferentes.

La entrega de infraestructura, tratándose de empresas de servicios públicos domiciliarios que ya están en operación, y se les aplica esta estrategia para su constitución legal, se hará en los términos señalados en el numeral 87.9 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

La entrega de infraestructura, cuando se trate de organizaciones autorizadas que ya están en operación, y se les aplica esta estrategia para su constitución legal, se hará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.3.7.1.5.2 del Decreto 1077 de 2015.

La entidad territorial debe tramitar el acuerdo de facultades y/o autorizaciones en el cual se autorice su participación en la creación de la persona prestadora.

2.5.2.2.3. Esquemas de regionalización

Los procesos de regionalización son factibles en sistemas no interconectados, interconectados o mixtos, cuya prestación de manera conjunta, permita mejorar las condiciones de cobertura, calidad y continuidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

Estos procesos de regionalización obedecen a los resultados del diagnóstico realizado en la fase 1. Podrá optarse por constituir una empresa regional que aglomere a prestadores urbanos y/o rurales de municipios/distritos/ANM, o grupos de municipios o áreas no municipalizadas (ANM), como estrategia para articular las diferentes fuentes de recursos, lograr economías de escala y fomentar la disminución de los gastos y costos de administración y operación mediante la optimización de los recursos, contratar personal más calificado haciendo más eficiente la prestación de los servicios, logrando de esta forma, una fortaleza financiera y operativa que permita facilitar la gestión en la prestación y el acceso a operaciones de crédito para apalancar las inversiones sectoriales necesarias en los sistemas de agua potable y saneamiento básico.

Teniendo en cuenta que un proceso de regionalización parte de decisiones del orden local, es necesario concertar y concretar las voluntades de las entidades territoriales que decidan participar en el mismo. Los entes territoriales que integren un esquema regional deben tramitar las facultades y/o autorizaciones, que les permitan su participación y aplicar las actividades fijadas para la creación de empresas.

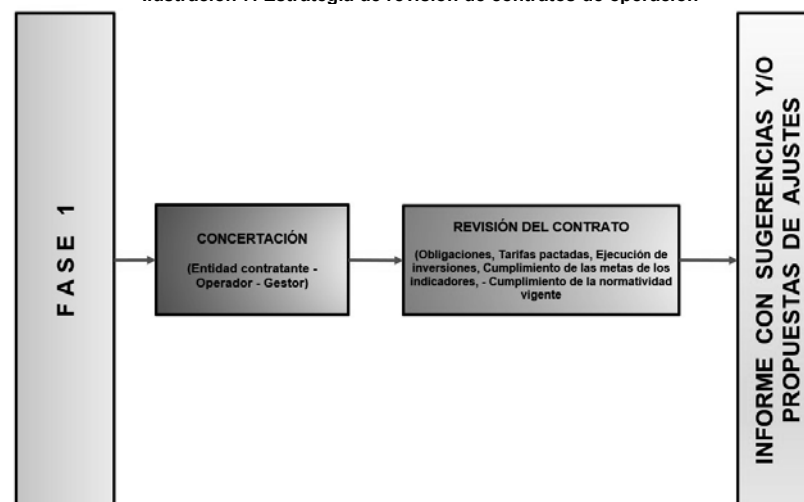
En caso de vinculación de un prestador a un esquema regional, deberá realizarse un documento legal del estudio de las alternativas de la entrega de la infraestructura, indicando si es necesario hacer licitación pública.

2.5.2.2.3. Estrategia de revisión de contratos de operación

La estrategia de revisión de contratos se orienta a las entidades territoriales en donde existan contratos vigentes con personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, o cuya vinculación se haya realizado mediante una empresa de servicios públicos del orden municipal, departamental o regional.

Esta estrategia inicia con la concertación entre el contratante y el operador, para que el Gestor del PDA participe en la revisión del contrato y realice las sugerencias y propuestas de ajustes o los términos de la renegociación del mismo, como se muestra a continuación:

Ilustración 7. Estrategia de revisión de contratos de operación



2.5.2.3. Cronograma de la fase 2

El Gestor del PDA deberá realizar el cronograma de la fase 2, determinando el periodo de tiempo para llevar a cabo la formulación de las actividades y productos de la estrategia de aseguramiento seleccionada en la fase 1. El cronograma debe contener por lo menos lo siguiente:

- Identificación de la estrategia seleccionada para cada prestador (fortalecimiento institucional, transformación empresarial o revisión de contratos), así como las formuladas para la zona rural.
- Identificación de los municipios, distritos, áreas no municipalizadas, veredas o centros poblados. La anterior identificación deberá realizarse teniendo en cuenta la estrategia seleccionada para el prestador.
- Duración de las actividades, productos o acciones formuladas a ejecutar en fase 3

Lo anterior, siguiendo el formato para establecer el cronograma que se muestra en el formato 4 del Anexo 2 de la presente metodología.

2.5.2.4. Presupuesto y fuentes de financiación de la fase 2

El Gestor del PDA deberá realizar una estimación del costo de la formulación de actividades, productos, cronograma y presupuesto a seguir en cada municipio o distrito, según la estrategia seleccionada incluyendo las respectivas fuentes de financiación.

Para la elaboración del presupuesto, se podrá utilizar el formato No. 5 contenido en el Anexo 2 de la presente metodología.

2.5.3. Fase 3: Puesta en marcha de la estrategia establecida en la fase 2

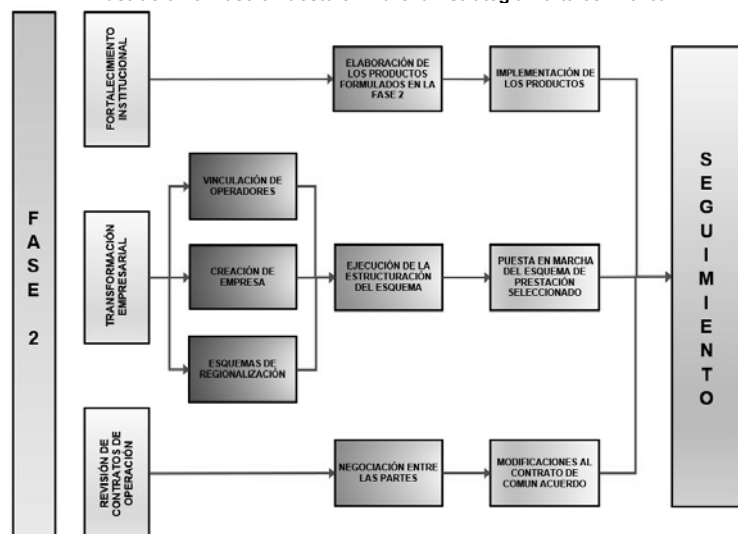
La fase 3 está dirigida a la ejecución de las actividades e implementación de los productos formulados en la fase 2, para la estrategia acordada en el municipio. Así mismo, durante esta fase del Plan de Aseguramiento de la Prestación se realiza el seguimiento a la implementación de los productos, teniendo en cuenta las metas establecidas de los indicadores, de conformidad con el cronograma definido y el presupuesto asignado.

2.5.3.1. Ejecución de actividades e implementación de productos

Una vez se hayan formulado las actividades y productos en la fase 2, el Gestor deberá realizar las gestiones necesarias para asignar los recursos que permitan iniciar la fase 3, teniendo en cuenta el presupuesto y el cronograma formulado para el desarrollo de esta.

Como se muestra en el siguiente flujograma, para cada estrategia seleccionada, después de ejecutar las actividades formuladas, se deberá iniciar el seguimiento a la implementación de los productos, para efectos de darle cabal cumplimiento a lo establecido en el acta de concertación.

Ilustración 8. Fase 3 Puesta en Marcha Estrategia Fortalecimiento



2.5.3.2. Seguimiento

El Gestor del PDA es el competente para realizar el seguimiento a las actividades que la persona prestadora de los servicios públicos debe realizar con el fin de implementar los productos formulados.

Durante el seguimiento se buscará, entre otros, verificar el cumplimiento de las metas de los indicadores definidas en la fase 2, así como evidenciar mejoras en el desempeño o la gestión de las personas prestadoras beneficiarias de actividades y productos dentro del Plan de Aseguramiento de la Prestación.

Para efectos de realizar el seguimiento, el Gestor deberá tener en cuenta los productos y las actividades a ejecutar en cada municipio y para cada prestador, fechas de inicio y terminación de cada actividad, porcentajes de avance, valor programado, valor ejecutado, entre otros.

El Gestor deberá informar sobre el estado de avance en la ejecución e implementación del Plan de Aseguramiento de la Prestación a la Subdirección de Desarrollo Empresarial del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con una periodicidad bimestral, para lo cual deberá diligenciar el formato 6 del Anexo 2 de la presente metodología. Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones del Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento, específicamente la contenida en el numeral 7.2 del artículo 2.3.3.1.2.3. del Decreto 1077 de 2015.

Cuando en las actividades de seguimiento, el Gestor observe el incumplimiento en la ejecución de alguno de los productos de la estrategia implementada, podrá realizar las siguientes acciones:

- Si el incumplimiento es en la ejecución de algún producto establecido en el marco de un contrato de consultoría se debería iniciar un proceso jurídico por parte del Gestor, en contra del consultor o ejecutor de la estrategia.
- Si el incumplimiento es del prestador frente alguna obligación derivada de la estrategia implementada, esto desbordaría la competencia del Gestor y se deberá informar, para los fines pertinentes, a la Subdirección de Desarrollo Empresarial del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el informe sobre los resultados del Plan de Aseguramiento de la Prestación una vez finalice la ejecución en cada fase, acorde con el numeral 7.2 del artículo 2.3.3.1.2.3 del Decreto 1077 de 2015.
- Si el incumplimiento viene de la entidad territorial, tendría que acudir al documento de concertación firmado por la misma, para iniciar las acciones administrativas aplicables. Así como informar de ello a los entes de control.

El seguimiento a los indicadores de gestión y metas establecidas en el Plan de Aseguramiento de la Prestación debe realizarse posterior a la implementación de los productos, lo cual permite medir el impacto en la prestación de los servicios públicos.

ANEXO No. 3

ACTIVIDADES Y PRODUCTOS INDICATIVOS QUE SE PUEDEN INCLUIR EN LOS DIAGNÓSTICOS INSTITUCIONALES DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO*

AREA	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	Revisión del Esquema de constitución de la persona prestadora de los servicios públicos y estatutos ajustados a las disposiciones legales y reglamentarias de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo.	Documento con el diagnóstico institucional y legal que contiene las conclusiones de la revisión señalada
	Revisión de la cámara de comercio y su actualización en los casos que aplique. La revisión deberá contemplar: objeto social, representante legal, el registro de las reformas estatutarias, la composición de la junta directiva, capital, actualización, todo conforme con lo dispuesto en los estatutos y en las actas de Junta Directiva y en la Ley.	
	Revisión de la inscripción al Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) a través del Sistema Único de Información (SUI) reglamentado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Revisión de la última actualización, fecha de constitución e inicio de operaciones que correspondan con los estatutos, representante legal, servicios y actividades que se prestan si es en la zona urbana o rural.	
	Revisión de la implementación del sistema de control interno y verificar, entre otros: tipo de vinculación de quien ejerce las funciones, reportes que debe realizarse a las entidades de control y vigilancia, clases de auditorías internas que realizan, informes de verificación de cumplimiento de actividades de la empresa, medición de la gestión de la empresa de acuerdo con la normatividad que aplique.	
AREA	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
DIAGNÓSTICO LEGAL	Revisión del pago de las Contribución Especial (Art 84 Ley 142 de 1994) a la SSPD y a la CRA.	Documento con el diagnóstico legal que contiene las conclusiones de la revisión de cada actividad señalada.
	Revisión del Acuerdo del Concejo Municipal para la creación FSRL.	
	Revisión Acuerdo del Concejo Municipal para fijar los subsidios y las contribuciones.	
	Revisión de la elaboración e implementación del Manual de Contratación y su aplicación en los procesos contractuales de la persona prestadora.	
	Revisión de la aplicación en el cobro de las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de la estratificación socioeconómica adoptada por el municipio de acuerdo con las normas vigentes.	
	Revisión de permisos ambientales y pago de tasas ambientales. Concesión de aguas, para el servicio público de acueducto y el permiso de vertimientos de aguas residuales, para el servicio público de alcantarillado. Licencia ambiental para la actividad de disposición final de residuos sólidos.	
Revisión del Reglamento Interno de Trabajo de acuerdo con la naturaleza jurídica de la empresa y las normas vigentes, su adopción, socialización a los trabajadores, aplicación y seguimiento que se realiza al mismo.		

* Se debe tener en cuenta la complejidad del prestador al momento de seleccionar las actividades que harán parte del diagnóstico. En todo caso, en resaltado gris se identifican actividades en las cuales debe analizarse la pertinencia de realizarlas en prestadores ubicados en zonas rurales.

	Revisión Régimen de contratación de los trabajadores de la empresa, tipos de contratos.	
	Revisión del estado de las demandas laborales, civiles, acciones populares, acciones de grupo, acciones contractuales, y de reparación directa entre otras, autoridades ambientales, establecidas en contra del prestador y su cuantificación.	
	Revisión de la propiedad de los activos	
	Revisión del estado de las servidumbres en los casos que aplique	
	Revisión de sanciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), estado de la sanción, causales, montos.	
AREA	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO	Revisión de la planta de personal de la persona prestadora y del acto administrativo mediante la cual se adoptó. Como mínimo debe contener perfiles, experiencia, tipo de contratación, salario, acto de nombramiento en caso de que aplique, relación de cargos con funciones administrativas y operativas y la relación con el total.	Documento con el diagnóstico administrativo que contiene las conclusiones de la revisión de cada actividad señalada
	Revisión de contratistas, tiempo de contrato, honorarios, actividades y productos a realizar, requerimiento en la empresa.	
	Revisión de la estructura organizacional (Organigrama por áreas y por cargos) correspondencia con la planta de personal, última actualización, áreas previstas, asesores, niveles de responsabilidad y jerarquía.	
	Revisión manual de funciones y requisitos de cargos. Como mínimo, si está acorde con la estructura organizacional y planta de personal actual, acto de adopción, última actualización.	
	Revisión del manual de procedimientos, acto de adopción, última revisión, su correspondencia con el manual de funciones y la estructura organizacional y los cargos.	
	Revisión de archivo y gestión documental	
	Revisión del proceso de compras e inventarios.	
	Revisión del proceso de planeación (Plan de gestión y resultados, plan estratégico, plan indicativo, plan de gobierno corporativo).	
	Revisión de la implementación del Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.	
	Revisión de la necesidad de apoyo a la formulación de planes de gestión a personas prestadoras que deseen implementar los esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.	
Revisión de las Herramientas Tecnológicas, Hardware y Software deberá indicar su funcionalidad e integración con los procesos desarrollados por el prestador, indicando sus debilidades y necesidades requeridas por el prestador		
Revisión de los procesos y procedimientos implementados para la salud y bienestar del recurso humano, como mínimo el procedimiento de selección, inducción, vinculación de personal, capacitaciones, sistema sancionatorio, permisos y vacaciones.		
AREA	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
DIAGNÓSTICO FINANCIERO	Revisión estados financieros básicos (estado de situación financiera, estado de resultados integral, estado de flujo de efectivo, estado de cambios en el patrimonio). Como mínimo deberá revisarse la aplicación de las Normas de Información Financiera NIF, el reporte bajo la clasificación, taxonomías y directrices establecidas por la SSPD de manera individual y consolidado, cargue de la información a las entidades de control y vigilancia.	Documento con el diagnóstico financiero que contiene las conclusiones de la revisión de cada
	Análisis de la situación financiera de los últimos años, evaluación de	

	los indicadores de liquidez, eficiencia en el recaudo, cubrimiento de costos y gastos, relación de endeudamiento, rotación de cartera, EBITDA, flujos comprometidos, endeudamiento según lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, o aquella que la modifique, adicione o sustituya. Tratándose del servicio de aseo, el análisis de la situación financiera se hará de acuerdo a los indicadores que expida la CRA.	actividad señalada.
	Revisión de los procedimientos para la preparación y aprobación y del presupuesto anual.	
	Revisión y análisis del procedimiento de ejecución presupuestal	
	Análisis de los recursos del SGP asignados y comprometidos del municipio	
	Revisión de pasivos laborales, registrados en los estados financieros, sin registrar en estados financieros, monto, fecha de causación.	
	Revisión de software para la gestión financiera y contable, como mínimo estado y funcionalidad reportes y estadísticas que genera, conocimiento de quien lo ejecuta, actualización, costo, mantenimiento y su periodicidad.	
AREA	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
DIAGNÓSTICO COMERCIAL	Revisión del modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (Resolución CRA 768 de 2016, CRA 873 de 2019, 778 de 2016 o 894 de 2019) o la norma que la modifique, sustituya o adicione.	Documento con el diagnóstico comercial que contiene las conclusiones de la revisión de cada actividad señalada.
	Revisión del estudio de costos y tarifas servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo con metodología tarifaria vigente para estos servicios públicos (Resolución CRA 688 de 2014, Resolución CRA 825 de 2017, Resolución CRA 720 de 2015 y Resolución CRA 853 de 2018 o la norma que la modifique, sustituya o adicione.	
	Revisión del cumplimiento del plan de inversiones incluido en el estudio de costos y tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo	
	Revisión de la existencia de valoración de activos afectos a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado realizada según el anexo IV de la Resolución CRA 688 de 2014, y su inclusión en el estudio de costos, cuando aplique.	
	Revisión del acto administrativo de aprobación del estudio de costos y tarifas expedido por la Entidad Tarifaria Local.	
	Revisión de la actualización de las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo conforme al artículo 125 de la Ley 142 de 1994.	
	Revisión del cálculo de subsidios y aportes solidarios, para establecer el déficit o superávit de acuerdo con lo señalado en el Decreto 1077 de 2015 y/o la norma que lo modifique. Revisión de la solicitud de recursos de subsidio al municipio, transferencia del municipio, montos, aplicación en la tarifa del suscriptor, proyección.	
	Revisión de la publicación periódicas de costos y tarifas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. (Res CRA 151 de 2001)	
	Revisión de los procedimientos para atender solicitudes nuevas de servicio y revisión de procedimiento para la incorporación de usuarios nuevos al sistema	
	Revisión de la existencia y/o actualización del catastro de usuarios.	
	Revisión del inventario de medidores, su estado y programa para la instalación y mantenimiento.	
	Revisión del cumplimiento de los requisitos de la factura de los	

	servicios de acueducto y alcantarillado según lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en el modelo de contrato de condiciones uniformes para la prestación de estos servicios públicos.	
	Revisión del procedimiento de facturación: revisando como mínimo los procedimientos de lectura de medición, revisión previa, clasificación de consumos de acuerdo con los rangos de consumo básico definidos por la CRA, estado de cuenta del suscriptor, reparto de facturas.	
	Revisión del procedimiento de facturación conjunta de aseo.	
	Revisión de los procedimientos de recaudo, puntos de pago, convenios de pago.	
	Revisión de información histórica de facturación y del indicador de eficiencia del recaudo.	
	Revisión del procedimiento de corte y suspensión del servicio de acueducto y de la información histórica de la aplicación del mismo.	
	Revisión de la atención a peticiones, quejas y recursos, estadísticas, formatos de atención por servicio (mínimo año anterior y lo corrido en el momento del diagnóstico) estadísticas mensuales, causales, según lo señalado por la SSPD para el cargue de esta información al Sistema Único de Información SUI.	
	Revisión de la gestión de cartera por servicio (mínimo año anterior y lo corrido en el momento del diagnóstico), estadísticas por edad, manual de cartera, estrategia de recuperación, cobro jurídico, cobro persuasivo.	
	Revisión del cargue de información al SUI (comercial, administrativa, financiera, técnica y operativa), estado del cargue, reportes pendientes.	
	Revisión del estado y funcionalidad del software comercial, reportes y estadísticas que genera, consultas, conocimiento de quien lo ejecuta, actualización, costo, mantenimiento y su periodicidad, integralidad con otras áreas.	
	Revisión de programas de uso eficiente y ahorro del agua.	
AREA	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
DIAGNÓSTICO TÉCNICO OPERATIVO	Revisión de la adopción y aplicación de normas técnicas para diseño, construcción y operación de obras de infraestructura de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo. (Resolución MVCT 330 de 2017 y 844 de 2018 o aquella que la modifique, adicione o sustituya).	Documento con el diagnóstico técnico operativo que contiene las conclusiones de la revisión de cada actividad señalada.
	Descripción de la infraestructura y equipos. Por ejemplo, en los sistemas de acueducto describir los componentes del sistema, indicando si es por gravedad, bombeo o mixto, la capacidad, el estado de la infraestructura, fuente receptora, caudal captado, planta de tratamiento, caudal de entrada y salida a la planta de tratamiento, existencia de planos, estudios, diseños y memorias. Y, para el servicio de aseo describir base de operaciones, cuarteillos, estaciones de transferencia, sitios de disposición final de residuos, estaciones de clasificación y aprovechamiento y aquellos requeridos para las diferentes formas de tratamiento de residuos, así como los equipos requeridos como vehículos.	
	Análisis de la oferta y la demanda. Revisión de las proyecciones de la demanda del servicio de acueducto, con base en la población a atender, determinar la capacidad de cada componente y establecer el déficit o excedente de capacidad del sistema.	
	Para servicio de aseo, revisar proyecciones de población y generación de residuos sólidos, caracterización de residuos sólidos actualizada, que permita determinar el potencial de residuos para aprovechamiento	

o tratamiento, la vida útil de los sitios de disposición final, la capacidad operativa de las plantas de aprovechamiento y tratamiento. Así como, establecer el potencial para ampliar las actividades principales y complementarias del servicio público de aseo.
Calcular el indicador de agua controlada en puntos de uso y consumo según la Resolución CRA 906 de 2019 (Balance Hídrico).
Revisión de los manuales de operación, mantenimiento preventivo y correctivo.
Revisión del procedimiento de control de la calidad de agua para consumo humano, con base en la Resolución del Ministerio de Salud 2115 de 2007 o la norma que la modifique o sustituya. Revisión de la concertación de puntos de muestro con la autoridad sanitaria, laboratorio de agua.
Análisis comparativo de los aspectos técnico operativos descritos en la línea base del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y el Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) para cada prestador que hace presencia en el municipio.
Revisión del cumplimiento en los programas, proyectos y actividades definidos en el PGIRS del municipio.
Revisión de la caracterización de residuos sólidos realizada por el municipio y su relación con la prestación del servicio público de aseo.
Verificación en campo del cumplimiento normativo de las actividades del servicio público de aseo, según lo establecido en el TÍTULO 2 - del Decreto 1077 de 2015.
Revisando como mínimo: Cumplimiento de macrorrutas y microrrutas, frecuencias mínimas semanales, cobertura en las diferentes actividades, características de vehículos y lavado de los mismos, condiciones de las vías y áreas públicas para ejecución de barrido, revisión que los residuos recolectados estén siendo dispuestos en un sitio de disposición final adecuado, operación, mantenimiento y control de sitios de disposición final de acuerdo al instrumento ambiental otorgado y operación y mantenimiento de infraestructuras para el desarrollo de las actividades de aprovechamiento y tratamiento de residuos sólidos.
Revisión del programa de reducción de pérdidas.
Revisión del catastro de redes de acueducto, fecha de última actualización, planos, fichas, georreferenciación, modelación hidráulica de las redes.
Revisión del inventario de macro medidores indicando el tipo, uso y estado.
Descripción del sistema de alcantarillado, como mínimo describir los componentes del sistema, indicado si es por gravedad, bombeo o mixto, la capacidad, el estado de la infraestructura, fuente receptora, caudal vertido, planta de tratamiento, caudal de entrada y salida a la planta de tratamiento, puntos de vertimiento, existencia de planos, estudios, diseños y memorias.
Verificar la caracterización de las aguas residuales, acorde con la Resolución 631 de 2015 de Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Revisión de los compromisos de la persona prestadora del servicio público de alcantarillado en el Plan de Manejo de Saneamiento y Vertimientos PSMV.
Revisión de los planes de emergencia y contingencia. Como mínimo existencia, adopción, reporte al SUI, acorde con las Resoluciones 154 de 2014, 549 de 2017, 527 de 2018 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio o las normas que la modifiquen.

Revisión de la necesidad de asistencia técnica operativa, según la destreza y conocimiento de los trabajadores de las labores operativas.
Revisión de la certificación en competencias laborales del personal operativo.
Análisis de las gestiones de la energía orientada a mejorar el desempeño energético de las instalaciones, sistemas, procesos, equipos relacionados con los usos operativos de la energía (eficiencia energética).
Revisión de esquemas diferenciales de prestación en áreas de difícil gestión, difícil acceso y con condiciones particulares en zona urbana, acorde con el Decreto 1272 de 2017 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.
Revisión de la información técnica y operativa que debe cargarse al Sistema Único de Información SUI.
Revisión de la existencia de un plan de obras e inversiones (POI), para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, verificando el estado actual de los proyectos en ejecución, indicar si existen proyectos viabilizados con concepto favorable, o proyectos con requerimiento de ajustes.
Revisión del procedimiento para informar a la comunidad sobre la suspensión del servicio por mantenimiento
Revisión de la existencia de un plan maestro de acueducto, indicando el estado de su implementación.
Revisión de la existencia de un plan maestro de alcantarillado, indicando el estado de su implementación.

ANEXO No. 4

LISTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y DE PROCESO QUE PUEDEN EMPLEARSE PARA DETERMINAR LA LÍNEA BASE Y PARA ESTABLECER LAS METAS DE LOS PLANES DE ASEGURAMIENTO

INDICADORES PARA GRANDES PRESTADORES			
DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	INDICADORES	ESTANDAR DE MEDICIÓN
D.1 CALIDAD DEL SERVICIO (CS)	CS.1 - CALIDAD DEL AGUA POTABLE	CS.1.1 Índice de Reporte y Calidad de Agua Potable - IRCAP	<=5%
		C.S. 1.2 Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por parte de la persona prestadora IRABApp	0
	CS.2 - DISTRIBUCIÓN DE AGUA PARA USO Y CONSUMO	CS.2.1 Índice de Continuidad - IC	24h/día
		CS.3 - ATENCIÓN AL USUARIO	CS.3.1 Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC CS.3.2 Índice de Atención de PQR Alcantarillado - IPQRAL
D.2 EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES (EP)	EP.1 - CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INVERSIONES ACUEDUCTO	EP.1.1 Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto - IIAAC	1
		EP.1.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - IEAIAC	1
	EP.2 - CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INVERSIONES ALCANTARILLADO	EP.2.1 Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado - IIAALC	1
		EP.2.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado - IEAIAL	1
	EP.3 - PLANIFICACIÓN ANTE EMERGENCIAS	EP.3.1 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto - PECAc	1
		EP.3.2 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado - PECAL	1
D.3 EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL RECURSO AGUA (EO)	E0.1 - EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL RECURSO AGUA	E0.1.1 Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo - ACPUC	1
		E0.1.2 Índice de Micro medición Efectiva - IMI	1
		E0.1.3 Catastro de Medidores - CM	SI TIENE=1
		E0.1.4 Índice de Macro medición Efectiva - IMA	1
		E0.1.5 Modelo Hidráulico - MH	SI TIENE=1
	E0.2 - EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	E0.2.1 Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC	Reportó
E0.2.2 Fallas en Red de Alcantarillado - FAL		Reportó	
E0.3 - EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LA ENERGÍA	E0.3.1. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC	Reportó	
	E0.3.2. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Residuales de Alcantarillado - CEAL	Reportó	
D.4 EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL (GE)	GE.1 - EFICIENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y RECURSOS DE APOYO	GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador-PPAP	Reportó
		GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto - POAC	Reportó
	GE.2 - EFICIENCIA DEL PERSONAL OPERATIVO Y RECURSOS DE APOYO	GE.2.2 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado - POALC	Reportó
GE.3 - GESTIÓN SOCIAL	GE.3.1 Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social - GS	Reportó	
D.5 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA (SF)	S.F.1 SUFICIENCIA FINANCIERA	SF.1.1 Liquidez - L	1,1-1,5
		SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo - ER	90-100
		SF.1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos - CG	>=1
		SF.1.4 Relación de Endeudamiento - RDP	GP 0,8 a 1,2
		SF.1.5 Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago	<= 60 días

		— RC		
D.6 GOBIERNO Y TRANSPARENCIA (GYT)	SF.2 — FLUJO FINANCIERO	SF.2.1 EBITDA	POSITIVO	
		SF.2.2 Flujos Comprometidos — FC	ENTRE 0 Y 4	
		SF.2.3 Endeudamiento — E	>=4	
D.7 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL (SA)	SF.3 — GESTIÓN DE RENTABILIDAD Y ENDEUDAMIENTO	SF.3.1 Liquidez Ajustada — LA	Reportó	
		SF.3.2 Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa —1E0	Reportó	
		SF.3.3 Relación Deuda a Inversiones — RDI	Reportó	
D.8 GESTIÓN TARIFARIA (GT)	GYT.1 — ESTRUCTURA EMPRESARIAL	GYT.1.1 Índice de Rotación de Personal Directivo — IRPD	Reportó	
		GYT.1.2 Carga administrativa — ICA	Reportó	
		GYT.2 — VALOR ECONÓMICO AGREGADO	GYT.2.1 Valor Económico Agregado— EVA	POSITIVO
		GYT.3 — DESARROLLO ESTRATÉGICO	GYT.3.1 Cumplimiento del PGR — CPGR	CUMPLE =1
D.8 GESTIÓN TARIFARIA (GT)	GYT.4 — GESTIÓN SOCIAL DEL AGUA	GYT.4.1 Cumplimiento del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua — CPUAEA	CUMPLE	
		SA.1 — GESTIÓN AMBIENTAL ACUEDUCTO	SA.1.1 Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción — IPAA	Reportó
			SA.1.2 Utilización del Recurso Agua — UA	<= 100%
			SA.1.3 Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos — RAHC	Reportó
		SA.2 — GESTIÓN AMBIENTAL ALCANTARILLADO	SA.1.4 Gestión de Lodos Resultantes Acueducto — GLRAC	Reportó
			SA.2.1 Aprobación del PSMV — AproPSMV	100
SA.2.2 Cumplimiento al PSMV CPSMV	100			
D.8 GESTIÓN TARIFARIA (GT)	GT.1 - GESTIÓN TARIFARIA ACUEDUCTO	SA.2.3 Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado — GLRAL	Reportó	
		GT.1.1 Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto - ACU	0-5%	
		GT.1.2 Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto — CMCOBAC	1	
		GT.1.3 Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto — CMCON	1	
		GT.1.4 Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas — CMPER	1	
		GT.1.5 Cumplimiento Medición del Agua Captada — CMCAP	CUMPLE =1	
GT.2 — GESTIÓN TARIFARIA ALCANTARILLADO	GT.1.6 Cumplimiento Metas de Micro medición - CMMIC	1		
	GT.2.1 Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado — AL	0-5%		
	GT.2.2 Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado — CMCOBAL	1		

Tomado de la Resolución CRA 906 de 2019

INDICADORES PARA PEQUEÑOS PRESTADORES			
DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	INDICADORES	ESTANDAR DE MEDICIÓN
D.1 CALIDAD DEL SERVICIO (CS)	CS.1 - CALIDAD DEL AGUA POTABLE	CS.1.1 Índice de Reporte y Calidad de Agua Potable - IRCAP	<=5%
		C.S. 1.2 Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por parte de la persona prestadora IRABApp	0
	CS.2 - DISTRIBUCIÓN DE AGUA PARA USO Y CONSUMO	CS.2.1 Índice de Continuidad - IC	24h/día
	CS.3 - ATENCIÓN AL USUARIO	CS.3.1 Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC	0
CS.3.2 Índice de Atención de PQR Alcantarillado - IPQRAL		0	
D.2 EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES (EP)	EP.1 - CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INVERSIONES ACUE	EP.1.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - IEAIAC	1
	EP.2 - CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INVERSIONES ALCANTARILLADO	EP.2.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado - IEAIAL	1
	EP.3 - PLANIFICACIÓN ANTE EMERGENCIAS	EP.3.1 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto - PECAC	1
EP.3.2 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado - PECAL		1	
D.3 EFICIENCIA EN OPERACIÓN (EO)	E0.1 - EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL RECURSO AGUA	E0.1.1 Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo - ACPUC	1
		E0.1.2 Índice de Micro medición Efectiva - IMI	1
		E0.1.3 Catastro de Medidores - CM	SI TIENE=1
		E0.1.4 Índice de Macro medición Efectiva - IMA	1
	E0.2 - EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	E0.2.1 Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC	Reportó
		E0.2.2 Fallas en Red de Alcantarillado - FAL	Reportó
E0.3 - EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LA ENERGÍA	E0.3.1. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC	Reportó	
	E0.3.2. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Residuales de Alcantarillado - CEAL	Reportó	
D.4 EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL (GE)	GE.1 - EFICIENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y RECURSOS DE APOYO	GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador- PPAP	Reportó
		GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto - POAC	Reportó
	GE.2 - EFICIENCIA DEL PERSONAL OPERATIVO Y RECURSOS DE APOYO	GE.2.2 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado - POALC	Reportó
GE.3 - GESTIÓN SOCIAL		GE.3.1 Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social — GS	Reportó
D.5 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA (SF)	S.F.1 SUFICIENCIA FINANCIERA	SF.1.1 Liquidez - L	1,1-1,5
		SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo — ER	90-100
		SF.1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos — CG	>=1
		SF.1.4 Relación de Endeudamiento— RDP	PP 0,8 a 1,5
D.6 GOBIERNO Y TRANSPARENCIA (GYT)	GYT.1 — ESTRUCTURA EMPRESARIAL	GYT.1.1 Índice de Rotación de Personal Directivo — IRPD	Reportó
		GYT.1.2 Carga administrativa — ICA	Reportó
	GYT.2 — VALOR ECONÓMICO AGREGADO	GYT.2.1 Valor Económico Agregado— EVA	POSITIVO
	GYT.3 — DESARROLLO ESTRATÉGICO	GYT.3.1 Cumplimiento del PGR — CPGR	CUMPLE =1

	GYT.4 — GESTIÓN SOCIAL DEL AGUA	GYT. 4.1 Cumplimiento del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua — CPUEAA	CUMPLE
D.7 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL (SA)	SA.1 — GESTIÓN AMBIENTAL ACUEDUCTO	SA.1.1 Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción — IPAA	Reportó
		SA.1.2 Utilización del Recurso Agua — UA	<= 100%
		SA.1.3 Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos — RAHC	Reportó
	SA.2 — GESTIÓN AMBIENTAL ALCANTARILLADO	SA.1.4 Gestión de Lodos Resultantes Acueducto — GLRAC	Reportó
		SA.2.1 Aprobación del PSMV — AproPSMV	100
		SA.2.2 Cumplimiento al PSMV CPSMV	100
D.8 GESTIÓN TARIFARIA (GT)	GT.1 - GESTIÓN TARIFARIA ACUEDUCTO	SA.2.3 Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado — GLRAL	Reportó
		GT.1.1 Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto - ACU	0-5%
	GT.2 — GESTIÓN TARIFARIA ALCANTARILLADO	GT.1.3 Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto — CMCON	1
		GT.1.6 Cumplimiento Metas de Micro medición - CMMIC	1
		GT.2.1 Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado — AL	0-5%

Tomado de la Resolución CRA 906 de 2019

INDICADORES PARA PRESTADORES RURALES			
DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	INDICADORES	ESTANDAR DE MEDICIÓN
ESQUEMAS DIFERENCIALES RURALES	PRESTADORES DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	Número de prestadores en zonas rurales	Total (número)
	ADMINISTRADORES DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	Número de administradores de soluciones alternativas en zonas rurales	Total (número)
		Tipo de Soluciones alternativas empleadas en las zonas rurales	Tipo Solución Alternativa
D.1 CALIDAD DEL SERVICIO (CS)	CS.1 - CALIDAD DEL AGUA POTABLE	CS.1.1 Índice de Reporte y Calidad de Agua Potable - IRCAP	<=5%
		C.S. 1.2 Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por parte de la persona prestadora IRABApp	0
	CS.2 - DISTRIBUCIÓN DE AGUA PARA USO Y CONSUMO	CS.2.1 Índice de Continuidad - IC	24h/día
	CS.3 - ATENCIÓN AL USUARIO	CS.3.1 Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC	0
CS.3.2 Índice de Atención de PQR Alcantarillado - IPQRAL		0	
D.2 EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES (EP)	EP.1 - CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INVERSIONES ACUE	EP.1.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - IEAIAC	1
	EP.2 - CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INVERSIONES ALCANTARILLADO	EP.2.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado - IEAIAL	1
	EP.3 - PLANIFICACIÓN ANTE EMERGENCIAS	EP.3.1 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto - PECAC	1
EP.3.2 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado - PECAL		1	
D.3 EFICIENCIA EN OPERACIÓN (EO)	E0.1 - EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL RECURSO AGUA	E0.1.1 Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo - ACPUC	1
		E0.1.2 Índice de Micro medición Efectiva - IMI	1
		E0.1.4 Índice de Macro medición Efectiva - IMA	1
D.4 EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL (GE)	GE.1 - EFICIENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y RECURSOS DE APOYO	GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador- PPAP	REPORTO
		GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto - POAC	REPORTO
	GE.2 - EFICIENCIA DEL PERSONAL OPERATIVO Y RECURSOS DE APOYO	GE.2.2 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado - POALC	REPORTO
D.5 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA (SF)	S.F.1 SUFICIENCIA FINANCIERA	SF.1.1 Liquidez - L	1,1-1,5
		SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo — ER	90-100
		SF.1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos — CG	>=1
		SF.1.4 Relación de Endeudamiento— RDP	PP 0,8 a 1,5

D.6 GOBIERNO Y TRANSPARENCIA (GYT)	GYT.1 — ESTRUCTURA EMPRESARIAL	GYT.1.1 Índice de Rotación de Personal Directivo — IRPD	REPORTO
		GYT.1.2 Carga administrativa — ICA	REPORTO
	GYT.2 — VALOR ECONÓMICO AGREGADO	GYT.2.1 Valor Económico Agregado— EVA	POSITIVO
	GYT.3 — DESARROLLO ESTRATÉGICO	GYT.3.1 Cumplimiento del PGR — CPGR	CUMPLE =1
D.7 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL (SA)	GYT.4 — GESTIÓN SOCIAL DEL AGUA	GYT. 4.1 Cumplimiento del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua — CPUEAA	CUMPLE
	SA.1 — GESTIÓN AMBIENTAL ACUEDUCTO	SA.1.1 Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción — IPAA	REPORTO
		SA.1.2 Utilización del Recurso Agua — UA	<= 100%
SA.2 — GESTIÓN AMBIENTAL ALCANTARILLADO	SA.1.3 Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos — RAHC	REPORTO	
	SA.2.1 Aprobación del PSMV — AproPSMV	100	
D.8 GESTIÓN TARIFARIA (GT)	GT.1 - GESTIÓN TARIFARIA ACUEDUCTO	GT.1.1 Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto - ACU	0-5%
		GT.1.3 Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto — CMCON	1
	GT.2 — GESTIÓN TARIFARIA ALCANTARILLADO	GT.1.6 Cumplimiento Metas de Micromedición - CMMIC	1
		GT.2.1 Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado — AL	0-5%

Tomado de la Resolución CRA 906 de 2019

INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	ESTANDAR DE MEDICIÓN
Índice de continuidad en recolección	≥ 95%
Índice de continuidad en barrido y limpieza	≥ 95%
Vida útil del sitio de disposición final	≥ 2
Índice de capacidad remanente del sitio de disposición final	
Índice de reclamación del servicio	
Índice de atención de reclamaciones	

Tomado de la Resolución CRA 315 de 2005

ANEXO No. 5

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

TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA	7
1.1 RESPONSABILIDAD EN LA FORMULACIÓN IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	7
1.2 HORIZONTE PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL.....	8
1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN	8
2. CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN	9
2.1 ANTECEDENTES	9
2.2 OBJETIVO GENERAL.....	9
2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
2.4 ALCANCE Y ESTRUCTURA DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL	10
2.5 FASES PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL.....	10
2.5.1 Fase 1: Caracterización social.....	10
2.5.2 Fase 2: Formulación del plan de gestión social	10
2.5.3 Fase 3: implementación y seguimiento del plan de gestión social	11
2.6 FASE 1 CARACTERIZACIÓN SOCIAL	12
2.6.1 Actividades y productos.....	12
2.6.2 Cronograma fase 1	17
2.6.3 Costos, presupuesto y fuentes de financiación fase 1	17
2.7 FASE 2: FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL	17
2.7.1 Actividades y productos Fase 2	19
2.7.2 Línea de participación ciudadana	19

2.7.3 Línea de comunicación.....	23
2.7.4 Línea de capacitación.....	26
2.7.5 Indicadores.....	31
2.7.6 Cronograma fase 2.....	33
2.7.7 Costos, presupuestos y fuentes de financiación fase 2.....	34
2.8 FASE 3: IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	34

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. COMPONENTES PLAN DE GESTIÓN SOCIAL.....	6
ILUSTRACIÓN 2. HORIZONTE DE FORMULACIÓN	8
ILUSTRACIÓN 3. CICLO PAS (PLANIFICAR, ACTUAR, SEGUIMIENTO).....	11
ILUSTRACIÓN 4. FLUJOGRAMA FASE 1	12
ILUSTRACIÓN 5. LÍNEAS DE TRABAJO DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL	18
ILUSTRACIÓN 6. LÍNEAS DE TRABAJO FASE 2	19
ILUSTRACIÓN 7. PROCESO DE CAPACITACIÓN	31
ILUSTRACIÓN 8. FLUJOGRAMA FASE 3.....	35

INTRODUCCIÓN

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

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

Así las cosas, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1077 de 2015, subrogado en lo pertinente por el artículo 1º del Decreto 1425 de 2019¹, por medio del cual se reglamentaron los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), con el fin de fortalecer la capacidad institucional de los participantes, establecer los aspectos que los conforman; complementar el componente de aseguramiento de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico; y en general, contribuir a la eficiente ejecución de los Planes Departamentales.

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

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

El Plan de Gestión Social (PGS) comprende el conjunto de programas, proyectos y actividades, a través de los cuales, los diferentes actores con competencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo desarrollan los procesos de gestión social, formulados con base en el diagnóstico de la situación actual

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

que se realiza en el Plan Aseguramiento de la Prestación, como uno de los insumos fundamentales para la caracterización social que soporta el Plan de Gestión Social.

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

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

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

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

En la metodología para la elaboración y formulación de los planes de aseguramiento se contemplan las siguientes tres fases establecidas en el Decreto 1077 de 2015²:

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

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

Ilustración 1. Componentes Plan de Gestión Social



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

1. ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confiere el artículo 2.3.3.1.5.6 del Decreto 1425 de 2019³ define el Plan de Gestión Social como *“el documento que contiene el conjunto de programas y proyectos a través de los cuales los diferentes actores municipales, distritales y o regionales, con competencia en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, desarrollan los procesos de gestión social, frente a la prestación de los mismos, formulados con base en el diagnóstico de la situación actual que se realiza en el Plan Aseguramiento de la Prestación, como uno de los insumos de información fundamentales para la caracterización social que soporta el Plan de Gestión Social”*. Ver Formato 1-Flujograma- PGS.

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

1.1 RESPONSABILIDAD EN LA FORMULACIÓN IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

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

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

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

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

1.2 HORIZONTE PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

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

Ilustración 2. Horizonte de formulación



1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Resolución aplica a los municipios, distritos, departamentos y gestores participantes de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento Básico – PDA⁶.

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

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

2. CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN

2.1 ANTECEDENTES

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

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

2.2 OBJETIVO GENERAL

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

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

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

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

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

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

2.4 ALCANCE Y ESTRUCTURA DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

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

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

El Plan de Gestión Social se desarrolla a través de tres (3) fases de acuerdo con las orientaciones realizadas por la Subdirección de Desarrollo Empresarial del MVCT, estas son⁷:

2.5.1 Fase 1: Caracterización social

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

2.5.2 Fase 2: Formulación del plan de gestión social

Esta fase tiene como objetivo formular el Plan de Gestión Social bajo las tres (3) líneas de trabajo (participación ciudadana, comunicación y capacitación), de acuerdo con las

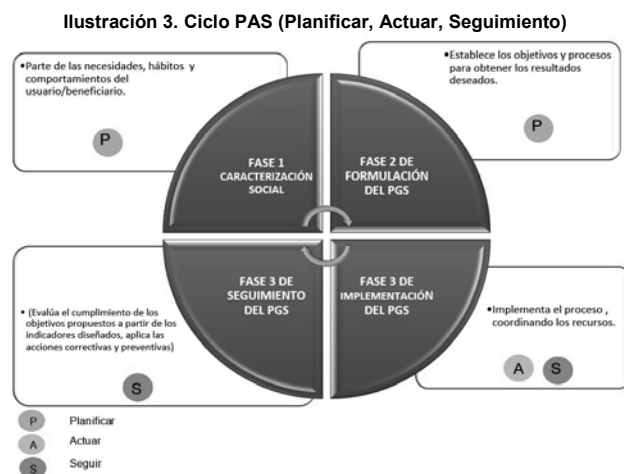
⁷ Subdirección de Desarrollo empresarial, equipo de Gestión Social. Orientaciones para la elaboración del Plan de Gestión Social. 2020.

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

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

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

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



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

2.6 FASE 1 CARACTERIZACIÓN SOCIAL

Esta fase tiene como objetivo contemplar el análisis de la caracterización social de los principales factores de influencia del entorno, considerando el mapeo de actores, descripción socio territorial y el estudio de hábitos y comportamientos frente a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo tanto en las zonas urbanas, como rurales de los municipios vinculados al PDA.

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

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

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



2.6.1 Actividades y productos

2.6.1.1. Mapa de actores clave

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

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

1. En todos los Municipios y/o Distritos, vinculados al PDA, se identificarán los actores clave, los cuales se incluirán en el listado definido en el **Formato 3- Mapa de Actores**.
2. La identificación de los actores clave, se puede recolectar a través de la información primaria y de la revisión de información secundaria, definiendo el listado más completo posible, sobre las personas, grupos y organizaciones, que puedan cumplir con alguna de las siguientes características:

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

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

Corporaciones político-administrativas: Asambleas Departamentales y Concejos Municipales.

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

Enfoques diferenciales⁸: Asociación de Mujeres, Asociación de Hombres, Organizaciones de Afrodescendientes, Organizaciones de Indígenas, Organizaciones en condición de discapacidad, Organizaciones de emigrantes, Organizaciones de inmigrantes, Organizaciones de LGBTIQ+⁹, Organizaciones Etnias (jóvenes, adultos y mayores), entre otros.

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

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

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

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

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

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

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

Niveles de influencia sobre otros actores.

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

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

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

2.6.1.2. Descripción Socio territorial.

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

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

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

- ✓ **Reseña Histórica del Municipio.** La reseña histórica, es un elemento con capacidad teórica, recupera aquello que no está presente de manera tangible, pero que tiene un papel esencial en la configuración de identidades e ideologías, implica asumir el consenso social de olvidar, por el de recuperar.
- ✓ **Aspectos Geográficos y de localización.** El equipo de gestión social localizará geográficamente los Municipios, de acuerdo con la división política administrativa de los mismos, incluyendo el nivel urbano y/o rural, con el objeto de definir las características geográficas donde se desarrolla el PGS.

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

I. Hábitos y Comportamientos

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

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

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

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

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

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

¹⁰ Secretaría Distrital de Planeación Art. 233 Plan de Ordenamiento Territorial.

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

II. Capacidad y Disponibilidad de Pago

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

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

2.6.2 Cronograma fase 1

Con base en las actividades definidas en la fase 1, se planteará un cronograma de ejecución de estas, que no podrá superar el primer trimestre de cada año. Si se estima la ejecución de algún proyecto en zona rural o comunidades étnicas a esa comunidad rural específica se le realizará la caracterización.

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

2.6.3 Costos, presupuesto y fuentes de financiación fase 1

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

2.7 FASE 2: FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

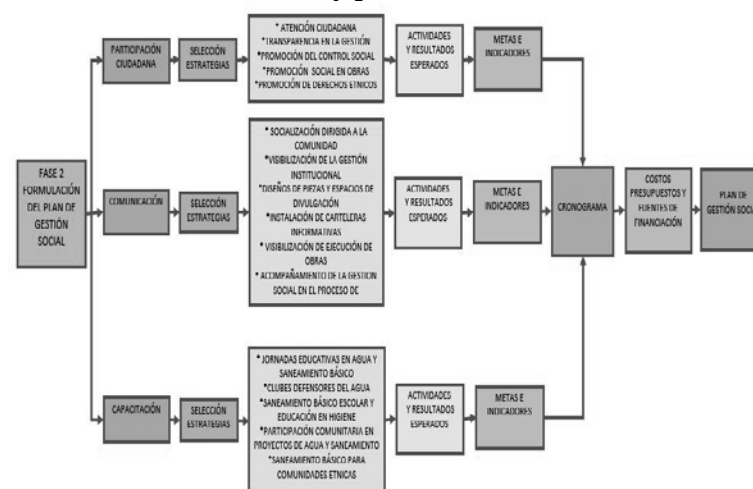
Acorde al artículo 2.3.3.1.5.6. del Decreto 1077 de 2015, el Plan de Gestión Social (PGS), se desarrolla a través de tres líneas de trabajo: Participación Ciudadana, Comunicación y Capacitación:

Ilustración 5. Líneas de Trabajo del Plan de gestión Social



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

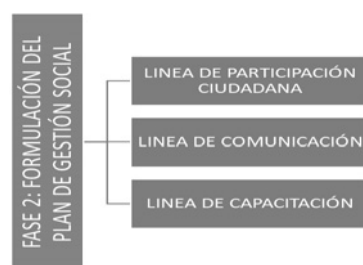
Flujograma fase 2



2.7.1 Actividades y productos Fase 2

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

Ilustración 6. Líneas de Trabajo Fase 2



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

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

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

2.7.2 Línea de participación ciudadana

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

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

Estrategias de la Línea Participación Ciudadana

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

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

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

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

Actividades por realizar:

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

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

Actividades por realizar:

- Establecer un formato para la recepción de las PQR y llevar un registro detallado de los ciudadanos que se acercan a los puntos de atención para presentar sus PQR, el formato debe contener mínimo la siguiente información: nombre, edad, dirección, número telefónico, tema a tratar PQR, información brindada y finalmente acuerdos a los que se llega (si hubiera lugar a ellos).

- Se deberán utilizar todos los canales de atención e información de los cuales dispongan los prestadores, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes (virtuales, digitales, etc.)
- En caso de ser necesario brindar información escrita al ciudadano, se contará con un plazo máximo de quince (15) días para entregar dicha respuesta o solicitud.

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

Actividades por realizar:

- Se llevarán a cabo reuniones de avance con el fin de informar a la comunidad sobre las actividades realizadas en aquellas obras cuyo avance de ejecución sea igual o superior al 50%.
- Una vez finalizada la obra se efectuará una reunión para la rendición de cuentas dirigida a la comunidad beneficiada (esta actividad deberá ser desarrollada en cada una de las obras ejecutadas en el departamento) y estará a cargo del contratista, el PDA brindará acompañamiento.
- En caso de presentarse novedades en el proyecto (suspensión, ampliación o prórroga) o por solicitud de la comunidad se desarrollarán reuniones extraordinarias con el fin de atender de manera oportuna las inquietudes o solicitudes de la comunidad.
- En las reuniones (avance, rendición de cuentas o extraordinarias) se deberá indicar el objetivo, el lugar, la fecha y la agenda del día, así como la metodología con la cual se orientará el trabajo.
- El contratista deberá extender la invitación a la comunidad en general mínimo tres días antes de la fecha programada a través de diferentes estrategias de divulgación.
- Garantizar que en las reuniones programadas se invite a líderes comunitarios, juntas de acción comunal y a la comunidad en general.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos logísticos para el desarrollo de las actividades.
- Levantar un acta, tomar registro de asistencia y fotográfico de cada reunión desarrollada
- Evaluar a través de una encuesta o ficha de evaluación cada una de las reuniones realizadas. (De esta forma se podrá llevar un reporte consolidado del nivel de satisfacción de la comunidad lo cual permitirá hacer seguimiento al cumplimiento de los indicadores de tipo cualitativo)

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

Actividades por realizar:

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

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

Actividades por realizar:

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

2.7.3 Línea de comunicación

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

Estrategias de la Línea Comunicación

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

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

Socialización dirigida a la comunidad: "A través de diferentes espacios y con carácter continuo y permanente en cada uno de los proyectos. Las socializaciones estarán dirigidas a la autoridad municipal y el prestador y a los líderes y líderes comunitarios y beneficiarios de los proyectos". Esta estrategia pretende dar a conocer información

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

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

Actividades por realizar:

- Actualizar la información sobre los comités de control social y comités veedores existentes y en funcionamiento por municipios y por obras según corresponda, identificando la participación por género (Hombres y mujeres que integran estos comités).
- Apoyar a los municipios en la constitución o fortalecimiento de los comités de control social teniendo en cuenta los enfoques de inclusión social y género.
- Apoyar a los municipios en la constitución o fortalecimiento de los comités veedores de obra teniendo en cuenta los enfoques de inclusión social y género.
- Acompañar las reuniones convocadas por comités de Control social y/o veedurías.
- Tanto para la conformación de los comités veedores como de los Comités de Control Social se deberá desarrollar un proceso de capacitación previa de manera articulada con las personerías municipales. En el caso de los municipios en los que se estén ejecutando proyectos de infraestructura se deberá contar con el apoyo de los contratistas de obras con el fin de que presenten las generalidades técnicas del proyecto.

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

Actividades por realizar:

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

relevante sobre los proyectos y/o el estado de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en la comunidad, así como de los esquemas diferenciales implementados en el territorio.

Actividades por realizar:

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

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

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

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

Actividades por realizar:

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

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

¹³ Ley 142 de 1994

<p>Diseño de piezas y espacios de divulgación. Es el diseño de las piezas informativas que serán entregadas a la comunidad y a las instituciones con el objetivo de brindar información clara y oportuna de las actividades programadas, por el PDA.</p> <p>Es importante precisar que no todas las piezas son de divulgación, habrá algunas orientadas a apoyar los procesos de capacitación, luego su distribución será exclusiva para dichos procesos.</p> <p>Tipos de piezas informativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escritas: se encuentran los folletos, afiches, volantes, cartillas, boletines informativos y toda pieza que sea entregada vía escrita a las comunidades e instituciones de interés. • Orales: hace alusión a la forma de la entrega de la pieza se utilizan campañas radiales o en TV, así como perifoneo cuando sea necesario. <p>Actividades por realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El gestor deberá diseñar las piezas informativas requeridas para los procesos de socialización y capacitación que requieran. 2. Las piezas deberán ser aprobadas por el área de comunicaciones de la institución o el profesional delegado para ello, antes de ser distribuidas en la comunidad. 3. Se fomentarán espacios de divulgación por medio de radio, tv, redes sociales. 4. Luego de la aprobación, las piezas serán entregadas mediante un plan de distribución, previamente diseñado de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> o Identificar el área o zona (urbana y/o rural) en la que serán distribuidas las piezas. o Definir los grupos de actores a los cuales le serán entregados las piezas informativas o Diligenciar un formato de entrega que incluya: nombre del usuario que recibió la pieza, dirección, teléfono, correo electrónico, número de piezas entregadas y firma de recibido de la misma. o Llevar un registro fotográfico, como evidencia de la actividad. <p>Registro documental: Esta estrategia tiene como objetivo mantener información sistematizada y actualizada de las diferentes actividades ejecutadas en el marco del Plan de Gestión Social en cada uno de los municipios vinculados al PDA.</p> <p>Actividades por realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación y organización de una carpeta por municipio vinculado al PDA. 2. Organización y clasificación de Registros fotográficos por cada línea de trabajo. 3. Clasificación de registros filmicos y digitales que evidencien el desarrollo del PGS y el impacto / beneficios de los proyectos en las comunidades intervenidas. 4. Inventario y organización de informes de gestión y sus respectivas evidencias. <p>Visibilización de la ejecución de Obras: Esta estrategia se orienta a brindar información básica general sobre los proyectos de infraestructura a ejecutar.</p>	<p>Actividades por realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Gestor deberá definir las pautas para el diseño de las vallas informativas y lo incluirá en los términos de referencia. 2. La valla debe ser instalada por el contratista de obra en un punto estratégico de la comunidad. El equipo de Gestión Social del Gestor verificará que se cumpla con esta actividad, que los materiales sean de buena calidad y que cumplan con los parámetros establecidos en los términos de referencia. 3. Finalmente, el equipo de Gestión Social del Gestor verificará, el retiro de la valla y confirmará que se haya hecho entrega al propietario del sitio de ubicación de la misma, por medio de un acta. <p>Acompañamiento de la gestión social en el proceso de aseguramiento: Esta estrategia consiste en dar a conocer a la comunidad las actividades que se desarrollan en el proceso de aseguramiento esta se ejecuta de manera articulada con el equipo de gestión social, el prestador y el equipo de aseguramiento.</p> <p>Actividades por realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de mesas de trabajo bimestrales con el equipo de aseguramiento del PDA con el fin de identificar el estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y de los esquemas diferenciales existentes, y las necesidades de apoyo a los operadores frente a la capacitación de los usuarios de estos servicios. 2. Identificación de estrategias de acción articuladas entre el equipo social y de aseguramiento para atender las solicitudes de los prestadores. 3. Divulgar a través de la página web las actividades que se desarrollan para la adecuada prestación de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo, y del funcionamiento de los esquemas diferenciales que se hayan implementado. (tales como: información sobre cortes del suministro de agua, reparaciones a las redes de distribución, mantenimiento de obras, rutas, horarios y puntos de recolección de residuos sólidos, entre otros) <p>Nota: El departamento podrá incluir, además de estas, otras actividades que desde su interés y necesidades considere pertinentes para lograr desarrollar procesos de comunicación que garanticen claridad, oportunidad, precisión y transparencia en la información brindada a los ciudadanos. Así mismo en caso de desarrollar proyectos de agua y saneamiento básico para comunidades rurales deberá tener en cuenta dichos contextos para crear, adaptar y/o ajustar las piezas y materiales de divulgación acordes para dichas comunidades.</p> <p>2.7.4 Línea de capacitación</p> <p>La línea de capacitación tiene como objetivo, fortalecer las capacidades y competencias locales, institucionales y comunitarias tanto para la sostenibilidad de los servicios, como para la construcción de una cultura que propenda por el cuidado, uso racional y eficiente del recurso hídrico; y el fortalecimiento de una cultura de pago.</p>
<p>Estrategias de la línea de Capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas Educativas en Agua y Saneamiento. • Clubes Defensores del Agua. • Saneamiento Básico Escolar y Educación en Higiene. • Participación Comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento. • Educación Sanitaria para comunidades étnicas. • Agua y Saneamiento Básico Para Escuelas Rurales <p>Nota: Estas estrategias integran el Programa la Cultura del Agua del Viceministerio de Agua y Saneamiento básico, el cual es un programa técnico pedagógico orientado a la construcción de una nueva cultura del cuidado, protección y uso racional y sostenible del recurso hídrico, basado en el desarrollo de procesos educativos de carácter permanente, orientados a la formación de multiplicadores locales.</p> <p>A continuación, se detalla la descripción de las diferentes actividades de las estrategias definidas, las cuales, además de ser desarrolladas en el documento plan de gestión social, deberán quedar plasmadas en un cronograma. Ver Formato 5- Cronogramas de trabajo.</p> <p>Jornadas Educativas en agua y saneamiento: hacen referencia a procesos educativos formales no formales e informales (definidos por la Ley 115, Ley General de Educación) con los cuales se busca reflexionar, analizar y comprender temas de interés para la comunidad, relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y el uso adecuado y ahorro del agua, tomando como eje de reflexión los contextos sociales en los cuales se desarrollan las comunidades. Las jornadas educativas se desarrollan, entre otras actividades, a través de: talleres, encuentros, reuniones, salidas de campo y eventos culturales, recreativos y deportivos que se realizan con representantes de una localidad.</p> <p>Actividades por realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A partir de la información obtenida en la caracterización se identificarán las principales necesidades de capacitación frente a los servicios públicos por parte de los usuarios. 2. Desarrollo de Talleres de capacitación dirigidos a líderes comunitarios, autoridades locales, organizaciones de base comunitaria y demás actores en torno a las temáticas identificadas previamente. (Uso racional y eficiente del agua, micro medición y consumos, manejo adecuado de los sistemas de alcantarillado domiciliario, manejo adecuado de los residuos sólidos dentro y fuera de la vivienda, prácticas de higiene al interior de la vivienda entre otros) 3. Desarrollo de talleres de capacitación a docentes de básica secundaria para el diseño e implementación del servicio social estudiantil obligatorio en cultura del agua a cargo de los estudiantes de grado 9°, 10° y 11°. 4. Visitas guiadas a los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como a los rellenos sanitarios dirigidas a diferentes grupos focales cumpliendo con las medidas de bioseguridad definidas por cada uno de los prestadores según corresponda. <p>Clubes Defensores del Agua - CDA: estrategia Educativa dirigida a los niños en edad preescolar y básica primaria. Se consideran una herramienta educativa por medio de la cual los niños se familiarizan con el tema, conocen el valor del recurso hídrico para la</p>	<p>calidad de vida del ser humano y aprenden a asumir la responsabilidad del cuidado de los recursos naturales y su utilización.</p> <p>Actividades por realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concertación Interinstitucional. Esta estrategia requiere estar articulada a un trabajo interinstitucional con la Secretaria de Educación Departamental a través del establecimiento de un acuerdo de voluntades. 2. Taller departamental de formación a docentes de preescolar y básica primaria, en la metodología para la creación de los Clubes Defensores del Agua. 3. Seguimiento y apoyo a los proyectos formulados por los CDA, 4. Dotación de Kits educativos a los CDA 5. Realización de Eventos de socialización, como el encuentro departamental de CDA <p>Saneamiento Básico escolar y Educación en Higiene. Consiste en el desarrollo de programa de Formación para docentes y de capacitación para agentes comunitarios, que tiene como propósito generar proyectos escolares y comunitarios que contribuyan a la solución de problemas relacionados con saneamiento básico y prácticas de higiene saludables.</p> <p>Se busca con la formación y la capacitación, acceder a un conocimiento más profundo sobre el tema de la salud, la higiene, el saneamiento básico y la conservación del medio ambiente de tal manera que empecemos a cambiar la actitud frente a las relaciones que establecemos con el entorno específico donde vivimos, comprendamos la importancia de mantener u fortalecer estilos de vida saludables y lo más importante, ser gestores de propuestas alternativas para afrontar estos problemas</p> <p>Actividades por realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A partir de la información obtenida en la caracterización, se identificarán las principales necesidades de capacitación en torno al saneamiento básico escolar y comunitario. 2. Realización de talleres de capacitación a comunidad educativa para el mejoramiento de las condiciones sanitarias escolares y comunitarias y la implementación de hábitos y estilos de vida saludable. 3. Capacitar a la comunidad educativa en el manejo y disposición adecuada de los residuos sólidos a nivel institucional y comunitario. Promoviendo una cultura de la separación en la fuente, el reúso, y el reciclaje. <p>Participación Comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento. Se orienta a fortalecer la participación de las comunidades rurales en todo el ciclo de los proyectos; desde la elaboración del diagnóstico comunitario hasta la formulación de proyectos.</p> <p>Se fundamenta en el desarrollo de un diagnóstico participativo en agua y saneamiento, de tal manera que sea la misma comunidad la que este en capacidad de conocer y analizar sus problemáticas y proponer alternativas para su solución.</p> <p>Actividades por realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de comunidades rurales en las que se ejecutaran proyectos de agua y saneamiento y básico.

2. Seleccionar una comunidad rural beneficiaria de un proyecto de infraestructura en agua y saneamiento para la implementación de la metodología de Participación
3. Implementación de un diagnóstico participativo en agua y saneamiento básico en la comunidad rural beneficiaria.
4. Desarrollo del proceso educativo y de acompañamiento a lo largo del proyecto.

Educación sanitaria para comunidades étnicas: El gobierno de Colombia ha abordado las comunidades étnicas (Población, afrocolombiana, raizal, palenquera, indígena y gitana [ROM]), para atender las necesidades de agua y saneamiento básico, en armonía con el CONPES 3810 de 2014¹⁴, el artículo 18 de la ley 1753¹⁵ y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)¹⁶.

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

Actividades por realizar:

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

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

Actividades por realizar:

1. Diagnóstico de las instituciones educativas rurales que permita contar con una línea base que dé cuenta de los índices de mortalidad asociados al agua y al saneamiento básico en las instituciones educativas, así como los niveles de aseptismo y su incidencia en el proceso educativo.
2. Como condiciones de entrada al proyecto se requiere que las instituciones educativas cuenten con: el predio legalizado, infraestructura sanitaria y de acceso al

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

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

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

suministro de agua, una población estudiantil amplia, que las viviendas de donde provienen los estudiantes estén ubicadas cerca al centro docente, que tengan una conexión al acueducto rural o que cuenten con un sistema de abastecimiento en el que el agua suministrada no sea potable. Información que debe hacer parte del diagnóstico.

3. Establecimiento de acuerdos de voluntades o convenios con la Secretaría de Educación Departamental, la Secretaría de Salud y el prestador de servicios, para desarrollar de manera concertada y articulada la estrategia de tal manera que, cada actor desde sus funciones y competencias, aporte a su desarrollo de manera adecuada.
4. Identificación y selección del tipo de tecnología o infraestructura a proveer. Deberá describirse detalladamente el tipo de alternativa para el tratamiento de agua, es decir, si se trata de filtros, plantas portátiles de potabilización, plantas de tratamiento, si se han incluido obras sanitarias (instalación de baterías sanitarias, pozos sépticos, conexión a sistemas de alcantarillado), describir cuáles son y sustentar su utilidad y aplicabilidad al contexto rural. En todo caso es importante precisar que se tratará de tecnologías apropiadas y de bajo costo, que es necesario tener en cuenta las orientaciones emanadas del RAS rural y que para su implementación se requerirá del apoyo del área técnica del Gestor, la cual apoyará al equipo de gestión social haciendo la supervisión requerida.
5. Diseño de un proceso educativo durante todo el proyecto, de tal manera que una vez instaladas las alternativas de tratamiento de agua y/o de instalaciones sanitarias, se dé un uso adecuado a las mismas y se garantice su utilidad y buen funcionamiento a través del tiempo. Este proceso educativo implica a su vez el diseño de material educativo para desarrollar el proceso de manera adecuada.

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

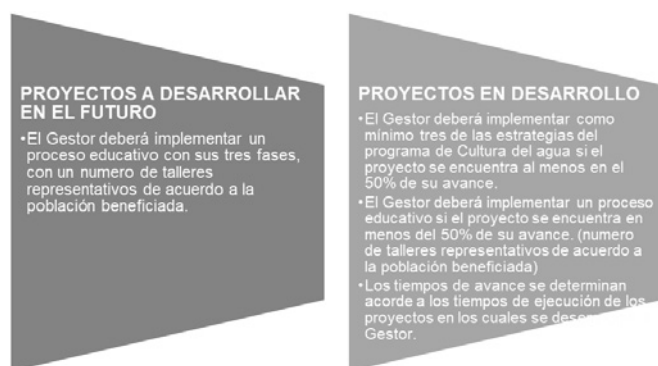
Para desarrollar cualquier estrategia de la línea de capacitación, se deben realizar las siguientes actividades:

1. Revisar el cronograma de actividades, para determinar la fecha y hora de los encuentros.
2. Determinar la modalidad, presencial o virtual.
3. El Gestor deberá diseñar las piezas de sensibilización, con el fin de desarrollarlas, incorporando términos de imagen e identidad corporativa.
4. Las piezas deberán ser aprobadas por el área de comunicaciones de la institución o el profesional delegado para ello, antes de ser distribuidas a los participantes.
5. Revisar cómo se fomentarán estos espacios de divulgación, ya sea por medio de pautas publicitarias, redes sociales, página web, puerta a puerta, por medio de oficio, entre otras.
6. Tener claro el objetivo de cada encuentro.
7. Definir la metodología de participación, temas, tiempos, recursos logísticos.

8. Revisar el material didáctico que tiene el MVCT, en el cual puede apoyarse y escoja alguna técnica lúdica, para cada escenario.
9. Llevar un registro fotográfico como evidencia de la actividad.
10. Realizar una retroalimentación con los participantes, para definir el nivel de aprendizaje y apropiación del tema.
11. Realizar una evaluación de desempeño, una vez finalizada la actividad, para verificar el alcance de los indicadores y consolidar acciones de mejora (si aplica).
12. Levantar una memoria del taller, donde contenga la metodología de trabajo, ayudas didácticas, resultado de los ejercicios teórico prácticos realizados y la sistematización de la evaluación aplicada.

El equipo de Gestión Social tendrá en cuenta que el proceso de capacitación debe implementarse en los municipios y distritos vinculados al PDA, de forma transversal, se esté, o no ejecutando proyectos. Cabe aclarar que las metodologías para el desarrollo de este programa de Cultura del Agua ya están establecidas por la Subdirección de Desarrollo Empresarial del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico y pueden ser consultadas en la página del MVCT¹⁷.

ilustración 7. Proceso de capacitación



2.7.5 Indicadores

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

¹⁷ http://www.minvivienda.gov.co/Paginas/Viceministerios/Viceministerio_Agua/Cultura-del-agua.aspx

¹⁸ CONEVAL (2013) Manual para el diseño de indicadores. México.

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

2.7.5.1. Indicadores cualitativos o KPI

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

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

Pasos para la formulación del indicador cualitativo

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

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

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

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

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

2.7.5.2. Indicadores cuantitativos o de resultado

Los indicadores cuantitativos o de resultado "Son los que se refieren directamente a mediciones numéricas de algunas características o variables"²¹.

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

²⁰ UNAIDS (2009). An introduction to indicators. Geneva

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

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

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

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

Estructura del Indicador cuantitativo

Al igual que el objetivo, el indicador tiene una estructura bajo los siguientes criterios²³:

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

2.7.6 Cronograma fase 2

El cronograma de las actividades a desarrollar en la fase 2, formulación del Plan de Gestión Social, se realiza según lo indicado en el **Formato 5-Cronogramas de trabajo de la presente metodología**, el cual, describe las estrategias, actividades, metas, fechas, indicadores, municipios, evidencias y presupuesto. Los cronogramas se diligencian por cada línea de trabajo (Capacitación, Comunicación y Participación)

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

²¹ Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2001) El uso de los indicadores en la formulación de proyectos sociales. ILPES-CEPAL
²² Cohen, E y R Franco (2001). Evaluación de proyectos sociales. México
²³ www.dane.gov.co Línea base de indicadores

2.7.7 Costos, presupuestos y fuentes de financiación fase 2

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

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

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

2.8 FASE 3: IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

El tipo de evaluación que se recomienda seguir es ex – post la cual es definida por la guía de evaluación de programas y proyectos sociales como: *“Evaluación ex – post (durante o después de la implementación del proyecto) permite orientar la operación, adecuando el diseño realizado o adaptándola a las condiciones cambiantes del contexto. Así mismo, posibilita aprender de la experiencia”*²⁴.

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

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

²⁴ Banco de Desarrollo de América Latina. Proceso expost.2020

Estrategias de la Implementación y Seguimiento

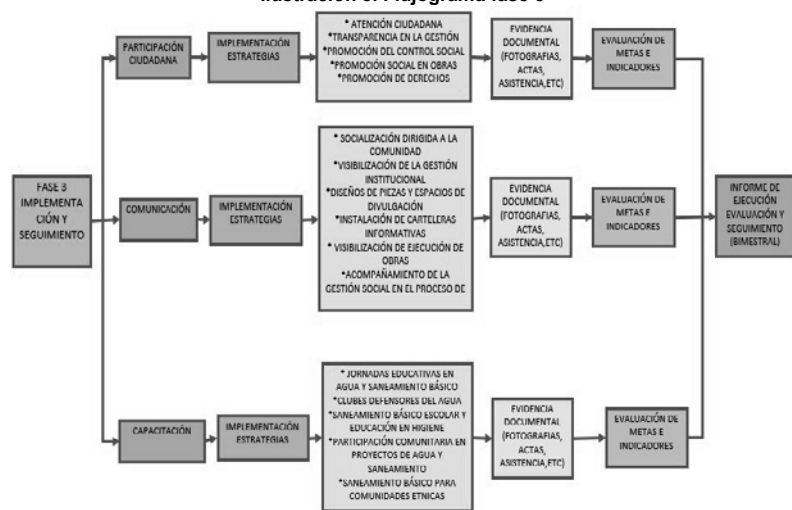
- Informe bimestral (1 informe cada dos meses)
- Reuniones de articulación interinstitucional
- Informe social anual

Actividades por realizar:

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

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

Ilustración 8. Flujoograma fase 3



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

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

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

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



RESUMEN EJECUTIVO DEL PLAN DE DE GESTIÓN SOCIAL											
PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL DEPARTAMENTO (NOMBRE DEL DEPARTAMENTO)											
PLAN DE GESTION SOCIAL	FASES	LINEA DE TRABAJO	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PRODUCTOS OBTENIDOS	METAS ALCANZADAS	PRSPUESTO APROBADO	VALOR DE ADICIONES	VALOR EJECUTADO		VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR POR LINEA
									\$	%	
AÑO											
	FASE 3-IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Atención Ciudadana								
			Transparencia en la Gestión								
			Promoción del Control Social								
			Promoción Social en Obras								
			Promoción de Derechos Étnicos								
		COMUNICACIÓN	Socialización dirigida a la Comunidad								
			Visibilización de la Gestión Institucional								
			Diseño de Piezas y Espacios de Divulgación								
			Instalación de Carteleros Informativos								
			Visibilización de Ejecución de Obras								
		CAPACITACIÓN	Acompañamiento de la Gestión Social en el Proceso de Aseguramiento								
			Jornadas educativas en agua y saneamiento básico								
			Clubes defensores del agua								
			Saneamiento Básico Escolar y Educación en Higiene								
			Participación comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento								
DIFICULTADES QUE TUVO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN											
OBSERVACIONES O AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN											

FASE 1 CARACTERIZACIÓN SOCIAL		PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL DEPARTAMENTO (NOMBRE) DEL AÑO (.XXX) MAPEO DE ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS													
NOMBRE DEL MUNICIPIO	NOMBRE DEL PRESTADOR	REGISTRO DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN							INFORMACIÓN DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LA ORGANIZACIÓN						
Actores	Tipo de Organización	Nombre	Localidad (1)	Barrio/Vereda (2)	Dirección	Teléfono Fijo	Teléfono Celular	Correo Electrónico	Nombres	Apellidos	Cargo (4)	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono Celular	Correo Electrónico
ORGANIZACIONES SOCIALES	Asociaciones de Usuarios														
	Asociaciones de desplazados														
	Asociaciones de personas con discapacidad														
	Juntas de acción comunal														
	Comités de control social														
	Comités de servicios públicos														
	Comités de Veedurías														
	Comités de veedores de Proyectos														
	Clubes defensores del Agua														
	Otros														
ORGANISMOS DE CONTROL TERRITORIAL	Alcaldía														
	Personería														
	Contraloría														
	Notarías														
	Juzgados														
	Fiscalía														
	Instituto de Bienestar Familiar														
	Secretaría de Educación														
	Secretaría de Salud														
	Desarrollo Comunitario														
Otros															
CORPORACIONES POLITICO ADMINISTRATIVAS	Asambleas														
	Concejos														
REPRESENTANTES DE LOS GREMIOS Y ACADEMIA	Asociaciones de Profesionales														
	Representantes de los docentes														
	Universidades														
	Colegios														
	Escuelas														
	Representantes Estudiantiles														
	Gremios Agrícolas														
	Gremios Ganaderos														
	Gremios de Comercio														
	Gremios de Transporte														
	Gremios de la Industria														
	Gremios de la Construcción														
	Cooperativas														
	Otros														
	ENFOQUES DIFERENCIALES	Asociación de Mujeres													
Asociación de Hombres															
Organizaciones de Afrodescendientes															
Organizaciones de Indígenas															
Organizaciones en condición de discapacidad															
Organizaciones de emigrantes															
Organizaciones de inmigrantes															
Organizaciones de LGBT															
Organizaciones Etnias (jóvenes, adultos y mayores)															
Otros															
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Emisoras Radiales														
	Prensa														
	Rerifoneo														
	Televisión														
	Periodicos Digitales														
	Periodicos Comunitarios														
Otros															
LIDERES DE LA COMUNIDAD															
CONTRATISTA															
INTERVENTOR															
PRESTADOR															
OTRO															

FASE 1 DIAGNÓSTICO Y CARACTERIZACIÓN		PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL DEPARTAMENTO (NOMBRE) DEL AÑO (.XXX) EVALUACIÓN DE LOS HÁBITOS Y COMPORTAMIENTOS FRENTE A LOS SERVICIOS PÚBLICOS													
NOMBRE DEL MUNICIPIO	NOMBRE DEL PRESTADOR	La caracterización de los servicios públicos pretende determinar el estado de la prestación del servicio y las condiciones de abastecimiento, uso del agua y manejo de aguas residuales en las comunidades objeto del aseguramiento de los servicios públicos													
IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS															
		ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	ENERGIA	GAS	TELEFONO	ALUMBRADO PUBLICO							
INDIQUE CON UNA (X) QUE SERVICIOS POSEE LA COMUNIDAD															
NOMBRE DEL PRESTADOR															
USO DEL AGUA EN ACTIVIDADES DOMESTICAS															
COMO SE ABASTECE DE AGUA LA POBLACIÓN				SI TIENE RED DE ACUEDUCTO CUANTAS HORAS RECIBE EL SERVICIO											
		ABASTECIMIENTO	No DE HOGARES	%	SECTORES	NUMERO DE HOGARES	PROMEDIO DE HORAS /SEMANA	PROMEDIO DE HORAS/MES	CONTINUIDAD						
RED DE ACUEDUCTO				0.0%					0						
FUENTE SUPERFICIAL (Quebrada, rio, laguna)				0.0%					0						
POZO SUBTERRANEO				0.0%					0						
AGUA LLUVIA				0.0%					0						
CARROTANQUE				0.0%					0						
AGUA EN BOLSA O BOTELLON				0.0%					0						
OTRO				0.0%					0						
TOTAL		0		0.0%		0			0						
FUENTE DE AGUA PREPARA SUS ALIMENTOS				SI SE ABASTECE CON RED DE ACUEDUCTO CADA CUANTO RECIBE EL SERVICIO (FRECUENCIA)				APLICA ALGUN TIPO DE TRATAMIENTO							
		ABASTECIMIENTO	No DE HOGARES	%	FRECUENCIA	No DE HOGARES	%	No. HOGARES QUE SI APLICAN TRATAMIENTO	No. HOGARES QUE NO APLICAN TRATAMIENTO						
RED DE ACUEDUCTO				0.0%	DIARIA		0.0%								
FUENTE SUPERFICIAL (Quebrada, rio, laguna)				0.0%	UNA VEZ A LA SEMANA		0.0%								
POZO SUBTERRANEO				0.0%	DOS DIAS A LA SEMANA		0.0%								
AGUA LLUVIA				0.0%	TRES DIAS A LA SEMANA		0.0%								
CARROTANQUE				0.0%	CUATRO DIAS A LA SEMANA		0.0%								
AGUA EN BOLSA O BOTELLON				0.0%	CINCO DIAS A LA SEMANA		0.0%								
OTRO				0.0%	SEIS DIAS A LA SEMANA		0.0%								
TOTAL		0		0.0%	TOTAL	0	0.0%	0.0%	0.0%						
TIPO DE TRATAMIENTO APLICADO				TIPO DE LIMPIEZA QUE REALIZAN AL TANQUE DE ALMACENAMIENTO				ALMACENAMIENTO EN CASA							
		TRATAMIENTO	No DE HOGARES	%	LAVADO GENERAL	LAVADO Y DESINFECCIÓN	OTRO	HOGARES QUE SI TIENEN ALMACENAMIENTO	HOGARES QUE NO TIENEN ALMACENAMIENTO						
CLORA				0.0%											
HIERVE				0.0%											
LA FILTRA				0.0%				INDIQUE CUAL							
LA CLORA Y LA HIERVE				0.0%											
LA CLORA Y LA FILTRA				0.0%											
LA HIERVE Y LA FILTRA				0.0%											
OTRO				0.0%											
TOTAL		0		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%						
HIGIENE Y LAVADO DE MANOS PARA PREPARAR LOS ALIMENTOS				LUGAR DONDE SE LAVAN LAS MANOS				¿CON QUÉ SE LAVAN LAS MANOS ANTES DE PREPARAR LOS ALIMENTOS?							
		HOGARES QUE SI SE LAVAN LAS MANOS	HOGARES QUE NO SE LAVAN LAS MANOS		LUGAR PARA LAVARSE LAS MANOS	No DE HOGARES	%	TRATAMIENTO	No DE HOGARES	%					
					LAVAMANOS		0.0%	AGUA		0.0%					
					LAVADERO		0.0%	AGUA Y JABON		0.0%					
					LAVAPLATOS		0.0%	AGUA Y DETERGENTE		0.0%					
					TANQUE		0.0%	OTRO		0.0%					
					PONCHERA		0.0%			0.0%					
					BALDE		0.0%			0.0%					
					OTRO		0.0%			0.0%					
		0.0%	0.0%		TOTAL	0	0.0%	TOTAL	0	0.0%					
LAVADO DE ALIMENTOS ANTES DE SU PREPARACIÓN				LUGAR DONDE SE LAVAN LOS ALIMENTOS				¿CON QUÉ SE LAVAN LOS ALIMENTOS?							
		HOGARES QUE SI LAVAN LOS ALIMENTOS	HOGARES QUE NO LAVAN LAS MANOS		LUGAR PARA LAVARSE LOS ALIMENTOS	No DE HOGARES	%	TRATAMIENTO	No DE HOGARES	%					
					LAVAMANOS		0.0%	AGUA		0.0%					
					LAVADERO		0.0%	AGUA Y JABON		0.0%					
					LAVAPLATOS		0.0%	AGUA Y DETERGENTE		0.0%					
					TANQUE		0.0%	OTRO		0.0%					
					PONCHERA		0.0%			0.0%					
					BALDE		0.0%			0.0%					
					OTRO		0.0%			0.0%					
		0.0%	0.0%		TOTAL	0	0.0%	TOTAL	0	0.0%					
LAVADO DE UTENSILIOS ANTES DE PREPARAR O SERVIR LOS ALIMENTOS				LUGAR DONDE SE LAVAN LOS UTENSILIOS				¿CON QUÉ LAVAN LOS UTENSILIOS?							
		HOGARES QUE SI LAVAN LOS ALIMENTOS	HOGARES QUE NO LAVAN LAS MANOS		LUGAR PARA LAVAR LOS UTENSILIOS	No DE HOGARES	%	TRATAMIENTO	No DE HOGARES	%					
					LAVAMANOS		0.0%	AGUA		0.0%					
					LAVADERO		0.0%	AGUA Y JABON		0.0%					
					LAVAPLATOS		0.0%	AGUA Y DETERGENTE		0.0%					
					TANQUE		0.0%	OTRO		0.0%					
					PONCHERA		0.0%			0.0%					
					BALDE		0.0%			0.0%					
		0.0%	0.0%		TOTAL	0	0.0%	TOTAL	0	0.0%					

PLANES DEPARTAMENTALES PARA EL MANEJO EMPRESARIAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO – PDA										
PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEPARTAMENTO XXXXXXXXX										
CRONOGRAMA DE TRABAJO AÑO 20XX										
LÍNEA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA										
Objetivo: Dar a conocer y fortalecer los diferentes mecanismos y espacios de participación con los que cuenta la comunidad frente a la prestación de los servicios para lograr un mayor empoderamiento, sentido de pertenencia y sostenibilidad de las obras de acueducto y saneamiento básico.										
Estrategia	Actividad	Meta	Fecha de cumplimiento	Fechas de avances	Indicadores		Municipios	Evidencias	Presupuesto	
					Cuantitativos	Cualitativos				
1	Atención ciudadana	Ubicación del punto de atención al usuario (Gestor, prestador y contratista)								
		Instalación de los buzones de sugerencias en los puntos de atención								
2	Recepción y atención de las PQR	Diseño del formato de recepción de las PQR.								
		Elaboración y diligenciamiento de la matriz de seguimiento de las PQR en archivo Excel.								
		Análisis bimestral de los casos mas recurrentes en las PQR								
3	Transparencia en la gestión.	Reuniones para presentar los avances de cada una de las obras.								
		Reuniones o asambleas de rendición de cuentas una vez finalizadas las obras.								
		Reuniones extraordinarias para atender situaciones especiales.								
4	Recorridos de obra	Programación y convocatoria a entidades y veedores								
		Ejecución de los recorridos de obra								
		Informes de recorridos								
5	Promoción del control social	Actualizar la información sobre los comités de control social y comités veedores existentes								
		Apoyar a los municipios en la constitución o fortalecimiento de los comités de control social y veedurías ciudadanas.								
		Acompañamiento de las jornadas de capacitación y reuniones con los comités de control social y veedurías ciudadanas.								
6	Acompañamiento social en obras	Diseño e implementación del plan de acompañamiento social en obra.								
		Reuniones de seguimiento a los equipos sociales de obra.								
		Informes bimestrales del cumplimiento de las actividades previstas en el PASO								
7	Promoción de derechos étnicos	Apoyar al contratista y autoridades locales en la realización reuniones de socialización y concertación de los proyectos								
SUBTOTAL PRESUPUESTO DE LA LINEA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA \$ 0										
TOTAL PRESUPUESTO PLAN DE GESTIÓN SOCIAL PDA (DEPARTAMENTO) AÑO 20-- \$ 0										

Gestor PAP-PDA (Departamento)

Profesional Social PAP-PDA (Departamento)

Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico
Subdirector de Gestión Empresarial

PLANES DEPARTAMENTALES PARA EL MANEJO EMPRESARIAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO – PDA										
PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEPARTAMENTO XXXXXXXXX										
CRONOGRAMA DE TRABAJO AÑO 20XX										
LÍNEA DE PARTICIPACIÓN CAPACITACIÓN										
Objetivo: Fortalecer las capacidades y competencias locales, institucionales y comunitarias para el sostenimiento de los proyectos, así como, la construcción de una cultura que propenda por el cuidado, uso racional y eficiente del recurso hídrico desde las fuentes de abastecimiento y en su calidad de servicio público domiciliario. También busca, la transformación de hábitos y comportamientos frente al manejo de los residuos sólidos										
Estrategia	Actividad	Meta	Fecha de cumplimiento	Fecha de avances	Indicadores		Municipios	Evidencias	Presupuesto	
					Cuantitativos	Cualitativos				
1	Jornadas Educativas en Agua y Saneamiento	Talleres de capacitación a Líderes y a docentes en la estrategia jornadas educativas del programa la cultura del agua								
2	Clubes defensores del agua	Reuniones de articulación interinstitucional para el acuerdo de voluntades								
		Taller departamental de formación a docentes de preescolar y básica primaria								
		Fortalecimiento de los CDA constituidos								
		Seguimiento y apoyo a los proyectos formulados por los CDA								
		Dotación de Kits educativos a los CDA								
		Encuentro Departamental de CDA								
3	Saneamiento básico para escuelas rurales	Talleres de capacitación a comunidad educativa								
4	Participación Comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento	Desarrollo del proceso educativo y de acompañamiento a lo largo del proyecto.								
4	Educación sanitaria para comunidades étnicas	Talleres de capacitación a líderes y autoridades indígenas en educación sanitaria								
		Talleres de capacitación a líderes de comunidades rurales en educación sanitaria								
	Agua Apta para consumo Humano y Saneamiento Básico para Escuelas Rurales	Diagnóstico de las instituciones educativas rurales e identificación de condiciones para aplicar.								
		Establecimiento de acuerdos de voluntades o convenios								
		Identificación y selección del tipo de tecnología o infraestructura a proveer.								
		Diseño de un proceso educativo durante todo el proyecto								
SUBTOTAL PRESUPUESTO DE LA LINEA DE CAPACITACIÓN \$ 0										
TOTAL PRESUPUESTO PLAN DE GESTIÓN SOCIAL PDA (DEPARTAMENTO) AÑO 20-- \$ 0										

Gestor PDA (Departamento)

Profesional Social PDA (Departamento)

Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico
Subdirector de Gestión Empresarial

FASE 2. FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL		PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL DEPARTAMENTO (NOMBRE) DEL AÑO (.XXX)				
NOMBRE DEL MUNICIPIO						
NOMBRE DEL PRESTADOR						
LÍNEA DE TRABAJO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS	PROPÓSITO	METAS
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Atención Ciudadana	Establecer un punto de atención a la ciudadanía	Percepción de la satisfacción de la atención al ciudadano	(No. de PQRs Tramitadas/No. PQRs Recibidas)*100	Instalar puntos de atención al ciudadano Conocer la satisfacción al ciudadano en cuanto la atención que se le brinda	100% de las PQRs Tramitadas Mantener al Ciudadano satisfecho con la atención
	Transparencia en la Gestión	Reuniones mensuales de avance durante el tiempo que dure la obra o la estrategia de aseguramiento seleccionada	Aceptación de las actividades del proyecto	(No. de Reuniones Realizadas/No. de Reuniones Programadas)*100	Realizar Reuniones Programadas Conocer la aceptación de las actividades del proyecto por parte de la comunidad	Realizar el 100% de las reuniones programadas Comunidad satisfecha
		Reunión de rendición de cuentas (Anual, o una reunión al finalizar la obra o la estrategia de aseguramiento seleccionada)	Satisfacción de las relaciones interpersonales con la comunidad	(No. de Reuniones Realizadas/No. de Reuniones Programadas)*100	Realizar Reuniones Programadas Saber el comportamiento de la comunidad con el proyecto	Realizar el 100% de las reuniones programadas Máximas satisfacción en las relaciones interpersonales
		Reuniones Extraordinarias	Participación de los actores sociales y grupos de interés en el proyecto	(No. de Reuniones realizadas/No. reuniones requeridas)*100	Realizar las reuniones requeridas Averiguar el interés de participación de los diferentes actores en el proyecto	Realizar el 100% de las reuniones programadas Participación de los diferentes actores involucrados en el proyecto
	Promoción del Control Social	Apoyar la constitución de los Comités de Control Social, elección y registro del Vocal de Control Social	Comités de Control Social constituidos la Elaboración del Reglamento del Comité de Control Social Reglamento del Comité de control social elaborado	(No. de Comités Constituidos/ No. de Comités programado)*100	Constituir los Comités Programados Constituir el Comité de Control Social Tener un Comité de Control Social conformado	Constituir el 100% de los Comités Programados Constituir el Comité de Control Social Tener el reglamento del Comité de Control Social elaborado
		Asistir a las convocatorias o a las reuniones informativas efectuadas por el Comité de Control Social hacia la comunidad.	Integrantes del Comité de Control Social capacitados en sus funciones legales	(No. de reuniones asistidas/No. de reuniones convocadas)*100	Participar en las reuniones convocadas por el Comité de Control Social Propender que el Comité de Control Social conozca sus funciones legales	Participar en el 100% de las reuniones convocadas por el Comité de Control Social Membros del Comité Control Social capacitado
		Apoyar la conformación de los Comités de Veeduría Ciudadana	Comités de Veeduría Ciudadana conformados y registrados	(No. de Comités Constituidos/No. de Comités Programados)*100	Constituir los Comités de Veeduría para que ejerzan la vigilancia y control social Propiciar la participación de ciudadanía en la vigilancia y control de los proyectos de servicios públicos	Constituir el 100% de los Comités de Veeduría Ciudadana Programados Participación de la ciudadanía en los proyectos de los servicios públicos
	Acompañamiento Social en Obra	Apoyar visitas a las obras en ejecución por parte de la veeduría conformada con este objeto.	Integrantes de veeduría informados sobre la ejecución de obras	No. de visitas realizadas/No. de visitas Programadas)*100	Realizar las Visitas a obra Capacitar al Comité	Realizar el 100% de las visitas programadas Tener un Comité de veeduría capacitado y activo
		Realizar reuniones de monitoreo de las obras en los Comités sociales	Actividades monitoreadas de acuerdo a las líneas de trabajo.	(No. de Reuniones Realizadas/No. de Reuniones Programadas)*100	Realizar Reuniones programadas Mantener un control de las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos	Realizar el 100% de las reuniones programadas Cumplir con las actividades realizadas en función de los objetivos
		Verificar la contratación del profesional social en obra	Profesional social contratado en obra, de acuerdo a los perfiles vigentes.	(Perfil del profesional social en obra contratado/Perfil del profesional social en obra esperado)*100	Verificar perfil profesional social en obra contratado Cumplir con los requisitos establecidos por la norma	Cumplimiento del perfil del profesional social en obra en un 100% Contratar profesionales idóneos en el área social
	Promoción de Derechos Étnicos	Apoyar las reuniones de Consulta Previa	Comunidades étnicas convocadas al proceso de consulta previa	No. de Consultas Previas realizadas/No. de consultas previas programadas)*100	Realizar las consultas previas a que haya lugar Integrar a la comunidad para que conozca el proyecto y se concilien los diferentes puntos de vista sobre la ejecución del mismo	Realizar el 100% de las consultas previas programadas Comunidad informada sobre los beneficios del proyecto

FASE 2 FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL		PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL DEPARTAMENTO (NOMBRE) DEL AÑO (.XXX)				
NOMBRE DEL MUNICIPIO						
NOMBRE DEL PRESTADOR						
LÍNEA DE TRABAJO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS	PROPÓSITO	METAS
COMUNICACIÓN	Socialización Dirigida a la comunidad	Reunión de Socialización con las autoridades municipales y el prestador	Autoridades municipales y prestador informados	(No. de Reuniones Realizadas/No. de Reuniones Programadas)*100	Promover el porcentaje de autoridades municipales y prestadores informados sobre el proyecto Informar a las autoridades municipales y al prestador sobre el proyecto	Realizar el 100% de las reuniones programadas Autoridades municipales y prestadores satisfechos con el proyecto
		Reunión con los líderes de la comunidad, beneficiarios del servicio e instituciones	Comunidad informada sobre el proyecto	(No. de Reuniones Realizadas/No. de Reuniones Programadas)*100	Promover el porcentaje de la comunidad informada sobre el proyecto Informar a la comunidad sobre el proyecto	Realizar el 100% de las reuniones programadas Comunidad informada y satisfecha con el proyecto
	Visibilización de la Gestión Institucional	Crear una página web para mantener informados a los grupos de interés.	Grupos de interés informados a través de la página web.	(No. de Visitas a la página web realizadas/No. de Visitas a la página web Esperadas)*100	Mantener Informados a los grupos de interés a través de la página web.	página web creada y actualizada
		Actualización constante de la página Web con información de los proyectos		(No. de actualizaciones realizadas/No. de actualizaciones Programadas)*100	Mantener actualizadas las pág. web	Realizar el 100% de las actualizaciones programadas
		Publicar en Redes sociales Facebook, YouTube, Twitter	Comunidad informada y capacitada a través canales de difusión que se cuentan sobre el proyecto	No. de Publicaciones en redes sociales/No. de publicaciones en Redes Sociales Programadas)*100	Mantener informado a la comunidad sobre el desarrollo del proyecto	Realizar el 100% de las Publicaciones programadas Comunidad informada
		Articular con diferentes entidades estatales como Gobernación, Alcaldías, Empresas Servicios Públicos etc., con el fin de utilizar sus páginas web para brindar información de los proyectos.		No. de Publicaciones en páginas web de entidades estatales/No. de publicaciones en páginas web de entidades estatales)*100	Mantener actualizados los canales de comunicación	Realizar el 100% de las Publicaciones programadas
	Diseño de Piezas y Espacios de Divulgación	Diseñar, elaborar y distribuir folletos, volantes, afiches, cartillas, pendones, boletines informativos		(No. de piezas informativas elaboradas/No. de piezas informativas planeadas)*100	Divulgar información a la comunidad a través de piezas informativas como: folletos, volantes, afiches, cartillas, pendones, boletines.	Realizar el 100% de las Piezas informativas planeadas
		Diseñar y elaborar pautas para radio o televisión informativas y/o publicitarias y/o de comunicados de prensa	Piezas y espacios de divulgación para informar a la comunidad	(No. de pautas realizadas/No. de pautas programadas)*100	Divulgar información a la comunidad a través de pautas	Realizar el 100% de las pautas programadas
		Entrevista a través de medios de comunicación a los actores del proyecto		(No. de entrevistas realizadas/No. de entrevistas programadas)*100	Informar a los grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación en vivo.	Realizar el 100% de las entrevistas programadas
	Instalación de Carteleros Informativos	Instalación de carteleros informativos, en la alcaldía, juntas de acción comunal y otros sitios estratégicos de la comunidad, como escuelas, puesto de salud etc.	Carteleros instalados que visualizan el proyecto	(No. de carteleros realizadas/No. de carteleros planeados)*100	Informar a los grupos de interés a través de carteleros	Instalar el 100% de las carteleros planeadas
	Visibilizarían de Ejecución de Obras	Instalación de Valla Informativa del proyecto o obra con información relevante, como nombre, inversión, población beneficiada, capacidad, otros	Vallas informativas instaladas visualizan el proyecto	(No. de Vallas instaladas/No. de vallas planeadas)*100	Informar a los grupos de interés a través de vallas	Instalar el 100% de las vallas planeadas
	Acompañamiento de la Gestión Social en el Proceso de Aseguramiento	Informar a la comunidad sobre la estrategia de aseguramiento a implementar	La comunidad conoce la estrategia de aseguramiento a implementar	(No. de Reuniones Realizadas/No. de Reuniones Programadas)*100	Socializar a la comunidad los beneficios de la ejecución del aseguramiento	Realizar el 100% de las reuniones programadas

FASE 2. FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL		PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL DEPARTAMENTO (NOMBRE) DEL AÑO (.XXX)				
NOMBRE DEL MUNICIPIO						
NOMBRE DEL PRESTADOR						
LÍNEA DE TRABAJO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS	PROPÓSITO	METAS
CAPACITACIÓN	Jornadas Educativas en Agua y Saneamiento Básico	Talleres con la Comunidad	La comunidad comprende el contenido de la capacitación.	(No. de Talleres Programados/No. de Talleres Realizados)*100 (No. de personas capacitadas/No. de personas beneficiadas)*100	Lograr el entendimiento de la comunidad sobre las actividades del proyecto	Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas
		Talleres con los Profesores, jóvenes y niños				
	Clubes Defensores del agua	Taller sobre los recursos naturales el uso del agua y el medio ambiente y participación y creación en los clubes defensores del agua	Niños y profesores motivados para integrarse al club defensores del agua	(No. de Talleres Programados/No. de Talleres Realizados)*100 (No. de personas capacitadas/No. de personas beneficiadas)*100	Motivar a los niños y profesores para la conformación de los Clubes defensores del agua	Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas Conformar clubes defensores del agua
		Asamblea de Constitución del Club Defensor del Agua	Funcionamiento de los clubes defensores del Agua	(No. de Clubes defensores constituidos/No. de Clubes defensores planeados)*100	Apoyar las actividades para el funcionamiento de los clubes defensores del agua	Constituir el 100% de los Clubes defensores del Agua Planeados Tener clubes defensores del agua activos
	Saneamiento Básico Escolar y Educación en Higiene	Taller con las escuelas, colegios y comunidad en general	Evaluar el grado de entendimiento de las capacitaciones recibidas	(No. de Talleres Programados/No. de Talleres Realizados)*100 (No. de personas capacitadas/No. de personas beneficiadas)*100	Conocer el grado de entendimiento de las capacitaciones recibidas	Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas Profesores y alumnos capacitados para dar soluciones a la problemática del agua y saneamiento ambiental
	Participación Comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento	Talleres con la Comunidad	Conocimiento de las técnicas de reducción de la contaminación de las aguas en la comunidad	(No. de Talleres Programados/No. de Talleres Realizados)*100 (No. de personas capacitadas/No. de personas beneficiadas)*100	Conocer el entendimiento de la comunidad en las técnicas de descontaminación	Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas Comunidad capacitada en técnicas de prevención de la de contaminación
Educación sanitaria para comunidades Étnicas	Talleres con la Comunidad	Conocimiento en temas de higiene y educación sanitaria y ambiental en la población étnica	(No. de Talleres Programados/No. de Talleres Realizados)*100 (No. de personas capacitadas/No. de personas beneficiadas)*100	Conocer el entendimiento de la población étnica en temas de higiene y educación sanitaria y ambiental	Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas Capacitar a las comunidades étnicas en temas de higiene, entornos saludables y abastecimientos de agua	

PLANES DEPARTAMENTALES DE AGUA Y SANEAMIENTO – PDA PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEPARTAMENTO XXXXXXXXX												
1. Información General												
No. del comité directivo : XXXXXXXXX Fecha: XXXXXX Presupuesto aprobado: \$ XXXXXXXX			Datos de Contacto del Gestor: Nombre: Correo:			Fecha entrega de informes bimestrales: Primer informe: Segundo informe: Tercer informe: Cuarto informe: Quinto informe: Informe final:			Señalar si han presentado cambios o ajustes al PGS			
Fecha del Vo Bo al PGS por la SGE: XXXXXXXXXXXXX			Datos de Contacto del Profesional Social o quien diligencie la matriz Nombre: Correo: No. de celular									
No. de Municipios vinculados al PDA: XXXXX No. de Municipios con proyectos en ejecución: XXXXX												
2. Seguimiento a la implementación del Plan de Gestión Social												
Línea de trabajo	Estrategia	Actividad	Municipios Beneficiados	Corregimiento / Vereda / Barrio	Fecha	No. de Asistentes	Totales	Evidencias	Observaciones	Logros	Dificultades	
Línea de comunicación	Socialización dirigida a la comunidad	Reuniones de socialización a autoridades Municipales, el prestador y entes sectoriales.					No. de reuniones: No. Municipios: Total de asistentes:					
		Reuniones de socialización a líderes comunitarios y a los beneficiarios de los proyectos. (masivas, sectorizadas y casa a casa)					No. de socializaciones: Total asistentes:					
	Visibilización de la gestión institucional	Creación y/o actualización de la Pagina web.	Página Web / Link	Fecha de Creación / Actualizaciones		Temas Publicados		Evidencias				
		Publicación en las redes sociales del PDA	Mencionar las direcciones o URL de las redes, reportar generalidades de las publicaciones realizadas y periodicidad de las actualizaciones									
	Diseño de piezas y espacios de comunicación	Emisión de comunicados de prensa	Descripción de la implementación (estado de avance en el que se encuentra)						Evidencias		Observaciones	
		Material didáctico: folletos, afiches, volantes, cartillas.										
		Campañas informativas radiales o en TV										
	Registro documental	Creación y organización de una carpeta por municipio vinculado al PDA.	Reportar el estado de estas actividades									
		Registros filmicos y digitales que evidencien el desarrollo del PGS y el impacto										
	Visibilización de ejecución de obras	Verificación y seguimiento a la ubicación de la valla informativa y otros medios de información de las obras en puntos estratégicos.	No. de Vallas:	Municipios:		Estado de las vallas:						
		Otros medios de visualización:										
Línea de participación Ciudadana	Acompañamiento de la gestión social en el proceso de aseguramiento		Fechas de las reuniones		Participantes		Temas abordados		Acuerdos		Evidencias	
	Atención ciudadana	Ubicación del punto de atención al usuario por parte del prestador y contratista de obras (cuando se estén ejecutando obras)	Municipios	Cuenta con puntos de atención?		Cuenta con Buzón de sugerencia?		Los puntos de atención están identificados y con horario de atención definido?		Evidencias		Observaciones
				Contratista de obra	Prestador SPD.	Contratista de Obra	Prestador SPD					
	Recepción y atención de las PQR		Municipios	Fecha de Informe periodos		No. de PQR Recepcionadas	No. de PQR resueltas	No. de PQR en seguimiento	Motivos frecuentes		Evidencias	
	Transparencia en la gestión	Reuniones de avances de obras.	Municipios	Corregimiento / Vereda / Barrio	Fecha	No. de asistentes	Totales	Evidencias	Observaciones		Dificultades/ o aspectos por resaltar	
		Reuniones de rendición de cuentas					No. de reuniones: No. de Municipios: Total de asistentes:					
		Reuniones extraordinarias					No. de reuniones: Total de asistentes:					
	Promoción del control social	Recorridos de obra					No. recorridos: No. de asistentes:					
Veedurías conformadas y/o Fortalecidas		Municipios	No. de veedurías / Comités de Control Social	Fecha de conformación	No. integrantes de los comités	No. de resolución emitida por la personería Municipal		Evidencias	Observaciones			
Comités de Control Social a la prestación de los SPD. Conformados y/o fortalecidos												
Acompañamiento social en obras	Acompañamiento a las gestiones de los comités.											
	Reuniones de seguimiento a los equipos sociales de obra.	Municipios	Lugar	No. de asistentes	Instituciones participantes (contratistas)		Evidencias	Observaciones				
Promoción de derechos étnicos		Municipios	Comunidad	Fecha	No. de asistentes	Totales		Evidencias	Observaciones			
	Reuniones de Socialización y concertación de proyectos en comunidades étnicas (si aplica)					No. de reuniones: Total de asistentes:						
Jornadas Educativas en Agua y Saneamiento		Municipio	Corregimiento/Vereda	Fecha	No. de asistentes	Totales		Instituciones participantes	Evidencias	Observaciones		
	Talleres de capacitación en la estrategia jornadas educativas del programa la cultura del agua					No. de reuniones: Total de asistentes:						

Línea de Capacitación	Clubes defensores del agua	Reuniones de articulación interinstitucional					No. de reuniones: Total de asistentes:			
		Taller de capacitación a docentes en la estrategia Clubes Defensores del Agua					No. de reuniones: Total de asistentes:			
		Encuentro Departamental de CDA					No. de asistentes:			
	Saneamiento básico para escuelas rurales	Talleres de capacitación a comunidad educativa	Municipio	Corregimiento/Vereda	Fecha	No. de asistentes	Totales	Instituciones participantes	Evidencias	Observaciones
	Participación Comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento	Desarrollo del proceso educativo y de acompañamiento a lo largo del proyecto.	Municipio	Corregimiento/Vereda	Nombre de los proyectos comunitarios			Instituciones participantes	Evidencias	Observaciones
	Agua y saneamiento básico para escuelas rurales		Municipio	Corregimiento/Vereda	Fecha de inicio	Institución educativa	No. de estudiantes	Tipo de planta	No. de kits entregados	No. de familias beneficiadas
Educación sanitaria para comunidades étnicas	Talleres de capacitación a líderes y autoridades indígenas	Municipio	Vereda / Resguardo	Fecha	No. de asistentes	Totales	Nombre de la comunidad/Etnia	Evidencias	Observaciones	
							No. de reuniones: Total de asistentes:			
Otras Estrategias. Nombre	Actividades desarrolladas	Municipio	Comunidad	Fecha	No. de asistentes	Totales	LOGROS	Evidencias	Observaciones	

FASE 3. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO		PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL DEPARTAMENTO (NOMBRE) DEL AÑO (.XXX) LÍNEA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES										
NOMBRE DEL MUNICIPIO	NOMBRE DEL CORREGIMIENTO/ VEREDA	NOMBRE DEL PRESTADOR										
LÍNEA DE TRABAJO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS	BIMESTRE 1			BIMESTRE (n)			METAS	
					RESULTADO DEL INDICADOR	PROPÓSITO	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	PROPÓSITO	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR		
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Atención Ciudadana	Establecer un punto de atención a la comunidad	(No de PQR Tramitadas/No PQR Recibidas)*100	Ciudadanos satisfechos con la atención brindada en el punto de atención.		XXX puesto e atención instalados Conocer la satisfacción al ciudadano en cuanto la atención que se le brinda			XXX puesto e atención instalados Conocer la satisfacción al ciudadano en cuanto la atención que se le brinda		100% de las PQRs Tramitadas Mantener al Ciudadano satisfecho con la atención	
	Transparencia en la Gestión	Reuniones mensuales de Avance durante el tiempo que dure la obra o la estrategia de aseguramiento seleccionada	(No de Reuniones Realizadas/No de Reuniones Programadas)*100	Aceptación de las actividades del proyecto por parte de los actores sociales y grupos de interés.		Realizar XXX Reuniones Conocer la aceptación de las actividades del proyecto por parte de la comunidad			Realizar XXX Reuniones Conocer la aceptación de las actividades del proyecto por parte de la comunidad		Realizar el 100% de las reuniones programadas Comunidad satisfecha	
		Reunión de rendición de cuentas (Anual, o una reunión al finalizar la obra o la estrategia de aseguramiento seleccionada)	(No de Reuniones Realizadas/No de Reuniones Programadas)*100	Comunidad satisfecha con los proyectos del PDA.		Realizar XXX Reuniones Saber el comportamiento de la comunidad con el proyecto			Realizar XXX Reuniones Saber el comportamiento de la comunidad con el proyecto		Realizar el 100% de las reuniones programadas Máximas satisfacción en las relaciones interpersonales	
		Reuniones Extraordinarias	(No de Reuniones realizadas/No reuniones requeridas)	Participación activa de los actores sociales y grupos de interés en el proyecto		Realizar el 100% de las reuniones requeridas Averiguar el interés de participación de los diferentes actores en el proyecto			Realizar el 100% de las reuniones requeridas Averiguar el interés de participación de los diferentes actores en el proyecto		Realizar el 100% de las reuniones programadas Participación de los diferentes actores involucrados en el proyecto	
	Promoción del Control Social	Apoyar la constitución o fortalecimiento de los Comité de Control Social y elección y registro del Vocal de Control Social		Comités de Control Social constituidos y en funcionamiento.		Constituir el Comité de Control Social Tener un comité organizado			Constituir el Comité de Control Social Tener un comité organizado		Constituir el Comité de Control Social Tener el reglamento del Comité Social elaborado	
		Asistir a las convocatorias o a las reuniones informativas efectuadas por el Comité de Control Social hacia la comunidad.	(No de reuniones asistidas/No de reuniones convocadas)*100	Integrantes del Comité de Control Social capacitados en sus funciones legales		Ir al 100% de las reuniones convocadas por el Comité de Control Social Propender que el comité de Control Social conozca sus funciones legales			Ir al 100% de las reuniones convocadas por el Comité de Control Social Propender que el comité de Control Social conozca sus funciones legales		Ir al 100% de las reuniones convocadas por el Comité de Control Social Membros del comité Control Social capacitado	
		Apoyar la conformación de los Comités de Veeduría Ciudadana	(No. de Comités Constituidos/No. de Comités Programados)*100	Comités de Veedurías Ciudadanas conformados y en funcionamiento.		Constituir Comités de Veeduría para que ejerzan la vigilancia Propiciar la participación de ciudadanía en la vigilancia y control de los proyectos de servicios públicos			Constituir Comités de Veeduría para que ejerzan la vigilancia Propiciar la participación de ciudadanía en la vigilancia y control de los proyectos de servicios públicos		Constituir el 100% de los Comités de Veeduría Ciudadana Programados Participación de la ciudadanía en los proyectos de los servicios públicos	
	Acompañamiento Social en Obra	Apoyar visita recorridos a las obras en ejecución por parte de la veeduría conformada con este objeto.	No. de visitas realizadas/No de visitas Programadas)*100	Integrantes de veeduría informados sobre la ejecución de obras		Realizar XXX Visitas a la obra Capacitar al comité			Realizar XXX Visitas a la obra Capacitar al comité		Realizar el 100% de las reuniones programadas Tener un comité de veeduría capacitado y activo	
		Realizar reuniones de sensibilización de las obras con los comités sociales	(No de Reuniones Realizadas/No de Reuniones Programadas)*100	Actividades monitoreadas de acuerdo a las líneas de trabajo con calidad y oportunidad.		Realizar XXX Reuniones Mantener un control de las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos			Realizar XXX Reuniones Mantener un control de las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos		Realizar el 100% de las reuniones programadas Cumplir con las actividades realizadas en función de los objetivos	
		Seguimiento y acompañamiento a la contratación del profesional social en obra	(No de informes de seguimiento realizados/No de informes Programados)*100	Profesional social contratado en obra, de acuerdo a los perfiles vigentes.		Realizar XXX Informes Cumplir con los requisitos establecidos por la norma			Realizar XXX Informes Cumplir con los requisitos establecidos por la norma		Realizar el 100% de informes programados Contratar profesionales idóneos en el área social	
Promoción de Derechos Étnicos	Apoyar las reuniones de Consulta Previa	No de Consultas Previas realizadas/No. de consultas previas programadas)*100	Comunidades étnicas participantes de manera activa en el proceso de la consulta previa.		Realizar XXX consultas previas. Integrar a la comunidad para que conozca el proyecto y se concilien los diferentes puntos de vista sobre la ejecución del mismo			Realizar XXX consultas previas. Integrar a la comunidad para que conozca el proyecto y se concilien los diferentes puntos de vista sobre la ejecución del mismo		Realizar el 100% de las consultas previas programadas Comunidad informada sobre los beneficios del proyecto		

FASE 3. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO											
NOMBRE DEL MUNICIPIO		PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL DEPARTAMENTO (NOMBRE) DEL AÑO (.XXX)									
NOMBRE DEL CORREGIMIENTO/ VEREDA		LÍNEA DE COMUNICACIÓN									
NOMBRE DEL PRESTADOR		SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES									
LÍNEA DE TRABAJO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS	BIMESTRE 1			BIMESTRE (n)			METAS
					RESULTADO DEL INDICADOR	PROPÓSITO	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	PROPÓSITO	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	
COMUNICACIÓN	Socialización Dirigida a la comunidad	Reunión de Socialización con las autoridades municipales y el prestador	(No de Reuniones Realizadas/No de Reuniones Programadas)*100	Todos los actores conocen los acciones que se desarrollan en el marco del PDA de manera oportuna y permanente.	Realizar XXX Reuniones	Conocer el grado de aceptación con el proyecto		Realizar XXX Reuniones	Conocer el grado de aceptación con el proyecto		Realizar el 100% de las reuniones programadas Comunidad informada y satisfecha con el proyecto
		Reunión con los líderes de la comunidad, beneficiarios del servicio e instituciones	(No de Reuniones Realizadas/No de Reuniones Programadas)*100	La comunidad acepta las obras y conocen el alcance de las mismas con claridad y oportunidad sobre el proyecto	Realizar XXX Reuniones			Realizar XXX Reuniones			Realizar el 100% de las reuniones programadas
	Visibilización de la Gestión Institucional	Crear una página web para mantener informados a los grupos de interés		Grupos de interés informados a través de la página web, de manera oportuna	Realizar XXX Actualizaciones	Crear una página web		Realizar XXX Actualizaciones	Crear una página web		Página web creada y actualizada
		Actualización constante de la página Web con información de los proyectos	(No de actualizaciones realizadas/No de actualizaciones Programadas)*100								Realizar el 100% de las actualizaciones programadas
		Publicar en Redes sociales Facebook, YouTube, Twitter	No de Publicidades en redes sociales/No de publicidades en Redes Sociales Programadas)*100	Comunidad informada y capacitada a través canales de difusión	Realizar XXX Publicidades	Mantener informado a la comunidad sobre el desarrollo del proyecto		Realizar XXX Publicidades	Mantener informado a la comunidad sobre el desarrollo del proyecto		Realizar el 100% de las Publicidades programadas Comunidad informada
	Diseño de Piezas y Espacios de Divulgación	Articular con diferentes entidades estatales como Gobernación, Alcaldías, Empresas Servicios Públicos etc., con el fin de utilizar sus páginas web para brindar información de los proyectos.	No de Publicidades en redes sociales/No de publicidades en Redes Sociales Programadas)*101			Realizar XXX Publicidades		Realizar XXX Publicidades			Realizar el 100% de las Publicidades programadas
		Diseñar elaborar y distribuir folletos, volantes, afiches, cartillas, pendones, boletines informativos	(No. de piezas publicitarias elaboradas/No. de piezas publicitarias planeadas)*100			Realizar XXX folletos Realizar XXX volantes Realizar XXX afiches Realizar XXX cartillas Realizar XXX pendones Realizar XXX boletines		Realizar XXX folletos Realizar XXX volantes Realizar XXX afiches Realizar XXX cartillas Realizar XXX pendones Realizar XXX boletines			Realizar el 100% de las Piezas publicitarias planeadas
		Diseñar y elaborar pautas para radio o televisión de información o publicitarias, comunicados de prensa	(No. de pautas realizadas/No de pautas programadas)*100	El diseño de la línea editorial entregada a los actores sociales y grupos de interés, con información veraz y oportuna.	Realizar XXX pautas de radio Realizar XXX comunicaciones de prensa	Informar a la comunidad sobre el proyecto a ejecutar		Realizar XXX pautas de radio Realizar XXX comunicaciones de prensa	Informar a la comunidad sobre el proyecto a ejecutar		Realizar el 100% de las pautas programadas Comunidad informada y con entendimiento del proyecto
	Instalación de Carteleros Informativos	Entrevista a través de medios de comunicación a los actores del proyecto	(No de entrevistas realizadas/No de entrevistas programadas)*100			Realizar xxxx entrevistas		Realizar xxxx entrevistas			Realizar el 100% de las entrevistas programadas
		Instalación de carteleros informativos, en la alcaldía, juntas de acción comunal y otros sitios estratégicos de la comunidad, como escuelas, puesto de salud, etc.	(No de carteleros realizadas/No de carteleros planeadas)*100	Carteleros instaladas que visualizan el proyecto con información oportuna	Instalar XXXX carteleros	Verificar que el contenido sea de fácil comprensión		Instalar XXXX carteleros	Verificar que el contenido sea de fácil comprensión		Instalar el 100% de las carteleros planeadas Comunidad informada con entendimiento del proyecto
Visibilización de Ejecución de Obras	Instalación de Valla Informativa del proyecto con información relevante, como nombre, inversión, población beneficiada, capacidad, otros	(No de Vallas instaladas/No de vallas planeadas)*100	Vallas informativas instaladas las cuales impacten de forma visual los proyectos del PDA.	Instalar XXXX Vallas	Verificar que el contenido sea de fácil comprensión		Instalar XXXX Vallas	Verificar que el contenido sea de fácil comprensión		Instalar el 100% de las vallas planeadas Actores sociales y grupos de interés informados con entendimiento del proyecto	
	Acompañamiento de la Gestión Social en el Proceso de Aseguramiento	Informar a la comunidad sobre la estrategia de aseguramiento a implementar	(No de Reuniones Realizadas/No de Reuniones Programadas)*100	La comunidad conoce y comprende la estrategia de aseguramiento a implementar	Instalar XXXX consultas previas	Verificar que el contenido sea de fácil comprensión		Realizar XXX Reuniones	Socializar a la comunidad los beneficios de la ejecución del aseguramiento		Realizar el 100% de las reuniones programadas Comunidad informada sobre los beneficios del aseguramiento

FASE 3. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO											
NOMBRE DEL MUNICIPIO		PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL DEPARTAMENTO (NOMBRE) DEL AÑO (.XXX)									
NOMBRE DEL CORREGIMIENTO/ VEREDA		LÍNEA DE CAPACITACIÓN									
NOMBRE DEL PRESTADOR		SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES									
LÍNEA DE TRABAJO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS	BIMESTRE 1			BIMESTRE (n)			METAS
					RESULTADO DEL INDICADOR	PROPÓSITO	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	PROPÓSITO	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	
CAPACITACIÓN	Jornadas Educativas en Agua y Saneamiento Básico	Talleres con la Comunidad	(No de Talleres Programados/No de Talleres Realizados)*100 (No de personas capacitadas/No de personas beneficiadas)*100	La comunidad conoce y comprende la importancia de la cultura del agua.	Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Evaluar el grado de comprensión de la comunidad sobre los temas capacitados		Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Evaluar el grado de comprensión de la comunidad sobre los temas capacitados		Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas Comunidad capacitada
		Talleres con los Profesores, jóvenes y niños	(No de Talleres Programados/No de Talleres Realizados)*100 (No de personas capacitadas/No de personas beneficiadas)*100	Comunidad educativa conscientes del cuidado y protección del uso del recurso hídrico	Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas			Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas			Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas
	Clubes Defensores del agua	Taller sobre los recursos naturales el uso del agua y el medio ambiente y participación y creación en los clubes defensores del agua	(No de Talleres Programados/No de Talleres Realizados)*100 (No de personas capacitadas/No de personas beneficiadas)*100	Niños y profesores motivados para integrarse al club defensores del agua	Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Motivar a los niños y profesores para la conformación de los Clubes defensores del agua		Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Motivar a los niños y profesores para la conformación de los Clubes defensores del agua		Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas Conformar clubes defensores del agua
		Asamblea de Constitución del Club Defensor del Agua	(No de Clubes defensores constituidos/No de Clubes defensores planeados)*100	Clubes defensores del agua desarrollando proyectos de cuidado y protección del agua en instituciones educativas.	Constituir XXX Clubes defensores del Agua	Apojar las actividades para el funcionamiento de los clubes defensores del agua		Constituir XXX Clubes defensores del Agua	Apojar las actividades para el funcionamiento de los clubes defensores del agua		Constituir el 100% de los Clubes defensores del Agua Planeados Tener clubes defensores del agua activos
	Saneamiento Básico Escolar y Educación en Higiene	Taller con las escuelas, colegios y comunidad en general	(No de Talleres Programados/No de Talleres Realizados)*100 (No de personas capacitadas/No de personas beneficiadas)*100	La comunidad comprende la importancia del saneamiento básico e implementa prácticas higiénicas en su entorno.	Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Conocer el grado de entendimiento de las capacitaciones recibidas		Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Conocer el grado de entendimiento de las capacitaciones recibidas		Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas Profesores y alumnos capacitados para dar soluciones a la problemática del agua y saneamiento ambiental
	Participación comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento	Talleres con la Comunidad	(No de Talleres Programados/No de Talleres Realizados)*100 (No de personas capacitadas/No de personas beneficiadas)*100	Conocimiento de las técnicas de reducción de la contaminación de las aguas en la comunidad	Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Conocer el entendimiento de la comunidad en las técnicas de descontaminación		Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Conocer el entendimiento de la comunidad en las técnicas de descontaminación		Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas Comunidad capacitada en técnicas de prevención de la descontaminación
	Educación Sanitaria para Comunidades Étnicas	Talleres con la Comunidad	(No de Talleres Programados/No de Talleres Realizados)*100 (No de personas capacitadas/No de personas beneficiadas)*100	Comunidades étnicas capacitadas en técnicas de educación sanitaria mejorando las condiciones de higiene.	Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Conocer el entendimiento de la población étnica en temas de higiene y educación sanitaria y ambiental		Realizar XXX Talleres Capacitar a XXX de personas	Conocer el entendimiento de la población étnica en temas de higiene y educación sanitaria y ambiental		Realizar el 100% de los Talleres Programados Capacitar al 100% de las personas beneficiadas Capacitar a las comunidades étnicas en temas de higiene, entornos saludables y abastecimientos de agua

(C. F.).

Ser garantes de la **SEGURIDAD JURÍDICA** del Estado colombiano a través de la promulgación de las normas y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, desarrollando soluciones de comunicación gráfica con altos estándares de calidad.



Si quiere conocer más, ingrese a www.imprenta.gov.co

VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO
“PLANES DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MARCO DE LOS PLANES DEPARTAMENTALES PARA EL MANEJO EMPRESARIAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO – PDA”

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL
ANEXO MODELO INFORME FINAL

El Gestor del PDA remitirá un informe a la Subdirección de Desarrollo Empresarial - SDE del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, en el cual presentará los avances de las actividades previstas en el Plan de Gestión Social - PGS en el marco de los PDA, cada informe debe contener la descripción y anexos que soporten el cumplimiento de las actividades propuestas en cada una de las líneas de trabajo.

El informe Final del PGS debe ser firmado por el gestor y el profesional social y enviado a través de correo electrónico institucional en formato PDF y acompañarse de la matriz consolidada final en formato Excel y anexar las respectivas evidencias como soporte al cumplimiento de las actividades. Las evidencias deberán ser remitidas a la SDE mediante la aplicación de (WETRANFER) se sugiere que se cree una carpeta para cada línea de trabajo, para cada línea crear unas subcarpetas que contengan las estrategias ejemplo: Carpeta: Línea de comunicación – Subcarpeta: Socialización (en esta se podría abrir otra carpeta por Municipio). Ejemplo: Municipio X: (al darle clic a esta carpeta se encontrarán las evidencias de las socializaciones que se realizaron en dicho Municipio) – actas de reunión, registros de asistencia, registros fotográfico. Esta manera de archivo facilita el seguimiento a la gestión realizada por el PDA para dar cumplimiento al PGS. Ejemplo:



Nota: Durante la declaración de la emergencia sanitaria, podrán remitir el informe final manera virtual. Una vez sea superada la emergencia deberán remitir el informe final manera física radicado en la oficina de correspondencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a la subdirección de desarrollo empresarial.

- Logros alcanzados
- Dificultades encontradas
- Compromisos y conclusiones.
- Cumplimiento de metas propuestas.
- Presentar un cuadro consolidado Así:

Municipio	Socialización (entidades, líderes, comunidad “masiva/sectorizada/casa a casa”)	Fecha	N° de Asistentes	Relación de Evidencias

• **Visibilización de la Gestión Institucional:**

- Describir gestiones realizadas para el cumplimiento de la actividad, mencionando posibles dificultades.
- Generalidades de la información publicada
- Registro de la información presentada
- Diligenciar siguiente cuadro:

Dirección de la Página Web.	Fecha de creación	Fechas de actualizaciones	Redes sociales

• **Diseño de piezas y espacios de divulgación**

- Diligenciar el siguiente cuadro:

Estrategia	Descripción temas abordados en los comunicados emitidos	Relación de las Evidencias	Frecuencia de implementación
Radio			
Prensa			
Televisión			
Perifoneo			
Material divulgativo (folleto, volantes)			

• **Registro documental:**

- Recopilación fotográfica y fílmica de cada proyecto desde un enfoque social, por ello se debe registrar la percepción de las comunidades antes, durante y después en el desarrollo de las obras.
- De igual manera, se requiere el registro que evidencie el desarrollo de las actividades previstas de acuerdo a cada línea de trabajo.

Para la elaboración de los informes, se presenta a continuación, los siguientes lineamientos:

Introducción (en la cual se relacione la importancia del PGS en la gestión del PDA, si la ejecución fue directa o a través de una consultoría, cumplimiento del objetivo general propuesto, implementación en medio de la pandemia, entre otros aspectos)

Información General del PGS – PDA

Departamento: _____			
Número del comité directivo y fecha en que fue aprobado el Plan de Gestión Social PDA de 2020: _____			
¿Los recursos ejecutados en el año 2020 corresponden al presupuesto asignado para el año 2020? Sí ___ No ___ En caso de que la respuesta sea No. Especifique a que año corresponden.			
Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Presupuesto pendiente por ejecutar	Número de Municipios incluidos en el PDA
Presupuesto asignado Línea de Comunicación			\$
Presupuesto asignado Línea de Participación Comunitaria			\$
Presupuesto asignado Línea de Capacitación			\$

Informe de ejecución del PGS – Líneas de Trabajo

Línea de Comunicación:

• **Socialización dirigida a la comunidad.**

- Mencionar las gestiones desarrolladas en el proceso de convocatoria ¿cómo lo realizaron?
- Acuerdos con las entidades asistentes.
- Describir las actitudes o reacciones de la comunidad durante el desarrollo de la jornada de socialización (quejas, preguntas frecuentes, aceptación o rechazo frente al proyecto, acuerdos, perfil de los participantes, entidades asistentes, entre otros aspectos). Temas abordados en las reuniones.
- Material de apoyo distribuido como: (volantes, folletos, carteleras, presentaciones en Power Point),

• **Visibilización de la ejecución de obras**

- Diligenciar el siguiente cuadro:

Municipio	Fecha de Instalación	Estado	Relación de evidencias

• **Acompañamiento de la gestión social en el proceso de aseguramiento**

- Reportar el desarrollo de las reuniones efectuadas destacando las necesidades identificadas

Fecha de las reuniones	Participantes	Temas abordados	Acuerdos	Evidencias

Línea de Participación Comunitaria:

• **Atención ciudadana:**

- Describir cuántos puntos de atención fueron ubicados y en qué lugares (caseta de obra, salón comunal, vivienda alquilada, oficinas entre otros) y los horarios de atención.
- Relacionar los motivos más frecuentes por los cuales la comunidad se acerca al punto de atención.
- Presentar un cuadro consolidado de los puntos de atención ubicados. Así

Municipio	Dirección / Barrio	Horarios de Atención		N° de Buzones Instalados	Relación de Evidencias
		Días	Hora		

• **Recepción y atención de las PQR**

- Se deben relacionar en las evidencias las PQR presentadas por la comunidad en los formatos definidos por el Gestor y su equipo.
- Una matriz en Excel que relacione las PQR recepcionadas y su respectivo seguimiento.
- Una descripción y análisis de los casos más recurrentes.
- Presentar un cuadro consolidado de las PQR recepcionadas Así:

Periodo Registrado	N° PQR recepcionadas	N° PQR cerradas	N° PQR en trámite	Reporte PQR en trámite del periodo anterior		Motivo frecuente
				N° de PQR	Estado	
1er. Informe	8	5	3			
2° Informe	5	3	2	3	CERRADAS	
TOTAL						

• **Transparencia en la gestión:**

- Describir el desarrollo de cada una de las reuniones teniendo en cuenta: temas abordados, percepción de la comunidad, proceso de convocatoria, situaciones particulares, si otras entidades apoyan el proceso y ¿cuáles?, compromisos, PQR recepcionadas y conclusiones.
- Cumplimiento de metas propuestas.
- Presentar un cuadro consolidado de las reuniones para la transparencia de la gestión. Así:

Municipio	Reunión (avance / rendición de cuentas/ extraordinaria)	Fecha	N° de Asistentes	Relación de Evidencias

• **Recorridos de obra**

- Informe de convocatoria
- Objetivo de los recorridos
- Informe de cada recorrido.
- Presentar un cuadro consolidado de los recorridos de obras. Así:

Municipio	Fecha	N° de Asistentes	Entidades acompañantes	Relación de Evidencias

• **Promoción del control social:**

- Debe contener como evidencia los oficios de invitación y demás insumos de convocatoria donde se refleje la gestión desarrollada.

Municipio	Tema de la reunión	Fecha	N° de Asistentes	Relación de Evidencias

Línea de Capacitación:

• **Jornadas Educativas en agua y saneamiento**

Relacionar el desarrollo de los talleres de capacitación dirigidos a líderes comunitarios, autoridades locales, organizaciones de base comunitaria y demás actores, así como las visitas guiadas

Municipio / corregimiento	Fecha	No. de asistentes	Tema	Relación de evidencias

• **Clubes Defensores del Agua.**

- Relacionar las actividades de capacitación y/o acompañamiento a los docentes y niños realizadas en el año.
- Principales logros alcanzados por los clubes organizados.
- Principales Dificultades encontradas.
- Proyecciones.
- Presentar un cuadro Consolidado de los Clubes Defensores del Agua organizados. Así:

Municipio/ Vereda.	Institución Educativa	Proyecto en ejecución	Sede	Número de niños	Docente responsable.

• **Saneamiento Básico escolar y Educación en Higiene**

- Relacionar las actividades de capacitación dirigidas a docentes o a líderes comunitarios realizadas en el año.
- Presentar un cuadro consolidado de los proyectos de servicio social estudiantil en cultura del agua ejecutados. Así:

Municipio	Institución educativa	N° de familias capacitadas	No. De Estudiantes	Docente responsable

Principales logros alcanzados con las capacitaciones desarrolladas.
Principales Dificultades encontradas.

- Se debe capacitar al comité veedor respecto a las generalidades técnicas y sociales del proyecto y en la ley 850 de 2003. Se debe presentar un breve informe de las jornadas de capacitación dirigida a los veedores.
- Reportar todas las reuniones que se realizan con los comités veedores, (recorridos de obra, reuniones extraordinarias, entre otra)
- Logros y dificultades
- Cumplimiento de metas propuestas.

• **Promoción control social (comités veedores y comités de control social de los SPD)**

Municipio	Fecha de conformación	N° Integrantes	Resolución N°	Relación de evidencias

Actividades con el comité veedor y los comités de control social de los SPD (capacitación, recorridos de obra, atención PQR, reuniones extraordinarias, entre otras)

Municipio	Actividad	Participantes (comité veedor/ control social)	Fecha	N° asistentes	Relación de Evidencias

• **Acompañamiento social en obras:**

- Presentación del documento denominado plan de gestión social en obras- PGSO
- Informe de seguimiento al PGSO
- Reportar los proyectos que cuentan con el ASO

Municipio	Tipo de proyecto AAA	Fechas de reuniones equipo social	No. de asistentes	Relación evidencias

• **Promoción de derechos étnicos: (en los casos que aplique)**

- Relacionar la solicitud de apoyo y/o acompañamiento.
- Describir el desarrollo de la reunión teniendo en cuenta: temas abordados, percepción de la comunidad, proceso de convocatoria, situaciones particulares, si otras entidades apoyan el proceso y ¿cuáles?, compromisos, PQR recepcionadas y conclusiones.
- Cumplimiento de metas propuestas.

Proyecciones.

• **Agua Segura y Saneamiento Básico para Escuelas Rurales.**

- Relacionar las actividades de capacitación y/o acompañamiento a los docentes y niños realizadas en el año.
- Describir el kit educativo diseñado Presentar un cuadro Consolidado de las instituciones beneficiadas.
- Describir el impacto que tuvo la estrategia a nivel rural.
- Principales logros alcanzados en la implementación de la estrategia.
- Principales Dificultades encontradas.
- Proyecciones.
- Describir el impacto que tuvo la estrategia a nivel rural.
- Principales logros alcanzados en la implementación de la estrategia.
- Principales Dificultades encontradas.

Información	Municipios			
	Veredas			
Fecha de inicio de operación				
Nombre de la Institución educativa				
No. de estudiantes de la institución.				
Tipo de planta compacta y/o filtro de potabilización de agua				
No. de familias beneficiarias.				
Kit educativo entregado				

• **Participación Comunitaria en Proyectos de Agua y Saneamiento.**

- Mencionar los índices de participación por parte de la comunidad.
- Los avances logrados con estos proyectos.
- Dificultades en la implementación de los proyectos.
- La participación y rol del PDA, de las alcaldías y comunidad.

Municipio	Nombre del proyecto comunitario	No. participantes	Relación de evidencias

- **Educación Sanitaria para comunidades étnicas**
 - Relacionar las actividades de capacitación y/o acompañamiento a Comunidades étnicas o a líderes comunitarios realizadas en el año.
 - Describir el impacto que tuvieron las capacitaciones.
 - Principales Dificultades encontradas.
 - Proyecciones
 - Presentar un cuadro Consolidado de las Comunidades beneficiadas. Así

Municipio	Vereda/ Resguardo	Proyecto	Nombre de la Comunidad	Etnia/mestiza /afrodescendiente	N. de asistentes

- **Agua Apta para consumo Humano y Saneamiento Básico para Escuelas Rurales**
 - Mencionar los logros obtenidos con la implementación de esta estrategia para la comunidad
 - Mencionar las gestiones adelantadas con las alcaldías y centro educativos para la sostenibilidad de las plantas instaladas.
 - Acuerdos con la comunidad, entre otros aspectos relevantes.
 - Cumplimiento de los requisitos definidos en la guía.

Municipio /vereda	Institución educativa	No. de estudiantes	Tipo de planta instalada	No. de familias beneficiadas	Relación de evidencias

REPORTE LOGRO DE INDICADORES

LINEA DE TRABAJO COMUNICACION	Mencione los indicadores logrados de acuerdo con lo establecido en el Cronograma de Trabajo	
	ESTRATEGIAS/ACTIVIDADES	Cualitativos

LINEA DE TRABAJO PARTICIPACION	Mencione los indicadores logrados de acuerdo con lo establecido en el Cronograma de Trabajo	
	ESTRATEGIAS/ACTIVIDADES	Cualitativos

LINEA DE TRABAJO CAPACITACION	Mencione los indicadores logrados de acuerdo con lo establecido en el Cronograma de Trabajo

ESTRATEGIAS/ACTIVIDADES	Cuantitativos	Cualitativos

Recomendaciones:

-

Conclusiones Generales

-

FIRMAS

Nombre: _____
Cargo: Gestor xxxx
Entidad: xxxxx

Nombre: _____
Cargo: Trabajadora Social
Entidad: Entidad:

Nombre: _____
Cargo: Coordinador PGS
Entidad: Cuando aplique

Relación de anexos: