



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



**GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA
AGUAS DE CÓRDOBA S.A. E.S.P.
PROGRAMA AGUA PARA LA PROSPERIDAD – PLAN DEPARTAMENTAL DE
AGUA PAP – PDA CÓRDOBA**

**PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DEL PROGRAMA AGUA PARA LA PROSPERIDAD
DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUA PAP – PDA CÓRDOBA**

**GLORIA CECILIA CABRALES SOLANO
Gerente Empresa Aguas de Córdoba S.A. E.S.P.
Gestora PAP-PDA Córdoba**

**OMAR DARÍO LOZANO FLOREZ
Director Aseguramiento de la Infraestructura
y Gestión Social**

**JORGE RAMON TOUS DE LA OSSA
Coordinador Área Social PAP-PDA**

2016

Calle 62B N° 764 B/La Castellana TELEFAX: 785-01-49

E-Mail: aguasdecordobasaesp2012@gmail.com

Montería - Córdoba - Colombia



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	JUSTIFICACIÓN	4
3	MARCO JURÍDICO	4
4.	OBJETIVO GENERAL	6
4.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
5.	ALCANCE	7
6.	LÍNEAS DE TRABAJO DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL	8
6.1	LÍNEA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
6.1.1	ACTIVIDADES	9
6.1.2	METODOLOGÍA	12
6.2	LÍNEA DE COMUNICACIÓN	12
6.2.1	ACTIVIDADES	13
6.1.2	METODOLOGÍA	13
6.3	LÍNEA DE CAPACITACIÓN	13
6.3.1	ACTIVIDADES	14
6.3.2	METODOLOGÍA	15
7.	GLOSARIO	16



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



1. INTRODUCCIÓN

Con la expedición del Decreto 3200 de 2008¹, el cual fue derogado por el Decreto 2246 de 2012², el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico – VASB (Decreto 3137 de 2006)³, implementa la gestión social dentro del Programa Agua para la Prosperidad PAP y Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico – Plan Departamental de Agua - PDA con el instrumento operativo “Manual Operativo”⁴, en el que se define el procedimiento a seguir dentro del Componente de Aseguramiento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento y Desarrollo Institucional la Capacitación y Socialización a la comunidad beneficiada por la obra de acueducto y saneamiento básico.

Es así, como el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico siguiendo las directrices del Plan Nacional de Desarrollo⁵ de fortalecer la gestión social de los proyectos, incorpora dentro del Programa Agua para la Prosperidad - PAP el Plan de Gestión Social PAP-PDA, en el cual se incluyen los instrumentos de Participación Ciudadana⁶, la Capacitación⁷, la Comunicación⁸ y Sostenibilidad entre otros para reforzar los procesos descentralizados y transparentes; garantizar la adecuada ejecución de la obras acorde con las necesidades de cada una de las comunidades; la conservación ambiental y el desarrollo diferencial del sector de las minorías étnicas.

Para lograr los objetivos del Programa Agua para la Prosperidad (PAP) - Plan Departamental de Agua (PDA) y garantizar la sostenibilidad en el tiempo, es indispensable buscar que las comunidades y los actores participantes se sientan más que beneficiarios, responsables del desarrollo y sostenimiento de los sistemas de prestación de servicios; por ello el componente social debe no sólo ser informativo sino educativo y participativo y sostenible en el tiempo, y garantizar que el gestor mantenga en el tiempo la documentación necesaria en un espacio acorde que evite el deterioro de información de carácter trascendental para las comunidades, desarrollando el proceso a través de cuatro líneas de trabajo: Participación Ciudadana, Capacitación, Comunicación y Sostenibilidad.

¹ El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial - MAVDT emitió el Decreto 3200 de 2008 por el cual se dictan normas sobre los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de Agua y Saneamiento, exigiendo en su Artículo 15 la implementación de un Manual Operativo, el cual es un instrumento operativo, en el que se definen los procedimientos bajo los cuales se desarrollará el Plan Departamental de Agua del Departamento - PDA.

² Decreto 2246 de 2012, por el cual se reglamenta el artículo 21 de la Ley 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones.

³ Decreto No.3137 de 2006, “por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, y se dictan otras disposiciones”.

⁴ Manual Operativo. Capacitación y Socialización del PDA. Es responsabilidad del Gestor, con el apoyo de la Gerencia Asesora desarrollar la estrategia de socialización prevista en el presente capítulo y presentarla para su aprobación ante el comité directivo para definir su costo, cronograma, responsables y alcance.

⁵ Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. Prosperidad para Todos

⁶ LEY 142 DE 1994. por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Artículo 2 numeral 2.8. Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.

⁷ LEY 142 DE 1994. por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Artículo 3. Numeral 3.5. Organización de sistemas de información, capacitación y asistencia técnica.

⁸ Decreto 1151 de 2008. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



2. JUSTIFICACIÓN

El Plan de Gestión Social, busca interactuar con las comunidades para garantizar la sostenibilidad de las obras, a través de la participación comunitaria, comunicación y capacitación; esto con el fin de que la sociedad sea garante y se empodere de las obras de acueducto y saneamiento básico que se desarrollan en sus comunidades.

3. MARCO JURÍDICO

Lo dispuesto en los artículos 20, 23, 79, 88, 103, 311, 270, 318, 366 y 369 de la Constitución Política de Colombia, garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, a garantizar la participación en las decisiones que puedan afectarlo y regular las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, así como promover la participación comunitaria, bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio.

Decreto 1842 DE 1991, por el cual se expide el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, capítulo IV, Del procedimiento para la reclamación:

- Artículo 44°.- *Derecho de reclamación y queja.* En desarrollo del derecho de petición en interés particular previsto en el Capítulo III del Título I, Libro I, parte primera del Código Contencioso Administrativo, todo, suscriptor y/o usuario, tendrá derecho a presentar ante las empresas de servicios públicos domiciliarios las quejas y reclamaciones que considere necesarias.
- Artículo 45°.- *De la queja.* La queja es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Cuando se trate de empresas o empleados oficiales, la queja también podrá interponerse ante la Personería Municipal o Distrital, o ante la Procuraduría General de la Nación, según el caso. Ver Fallo del Consejo de Estado 5436 de 1998.
- Artículo 46°.- *De la reclamación.* La reclamación es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



todo de conformidad con los procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones y reglamentarias contenidas en el presente Decreto.

Con la expedición de la Ley 142 de 1.994 que reglamenta los servicios públicos domiciliarios y el decreto 1429 de 1.995, ordena en desarrollo de las normas institucionales la creación en todos los municipios los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.

Ley 134 de 1994, Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Artículo 99; *De la participación administrativa como derecho de las personas*. La participación en la gestión administrativa se ejercerá por los particulares y por las organizaciones civiles en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley que desarrolle el inciso final del Artículo 103 de la Constitución Política y establezcan los procedimientos reglamentarios requeridos para el efecto, los requisitos que deban cumplirse, la definición de las decisiones y materias objeto de la participación, así como de sus excepciones y las entidades en las cuales operarán estos procedimientos.

En la Ley 489 de 1.998, se asigna al Departamento Administrativo de la Función Pública, la responsabilidad específica frente al tema de control social capítulo 8 artículo 35, el diseño y promoción del Plan Nacional de Formación de Veedores. Se refuerza esta facultad por lo establecido íntegramente en el capítulo 8 de la citada ley, artículo 33, 34, y 35 en lo que se precisa que los organismos de administración pública deben incentivar la formación de mecanismo de control social (Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía) y prestarles el apoyo requerido.

La Ley 962 de 2005, busca disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Se entiende por Veeduría Ciudadana (Ley 850 de 2003), el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, <sic> administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público

El Decreto 2623 de 2009, la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, se crea como instancia coordinadora de las estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se define como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

CONPES 3649 de 2014 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se establecen los *“lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares”*.

La Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, establece en el Capítulo II, artículo 5, numeral 1. Que toda persona puede presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto, entre otras. En el artículo 7, dice que se debe garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código y habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público, entre otras.

4. OBJETIVO GENERAL

Implementar el Plan de Gestión Social del Programa Agua Para la Prosperidad de Córdoba, enmarcado en el Plan Departamental de Agua, a través de la aplicación de tres líneas de acción (participación, comunicación y capacitación) tendientes a crear una cultura del agua en la comunidad beneficiaria del Plan Departamental de Agua Potable.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Coordinar las acciones del plan de gestión social PAP-PAD con el fin de dar a conocer los espacios de participación, capacitación y comunicación a las comunidades para que haya empoderamiento, sentido de pertenencia y sostenibilidad de las obras que el PDA ejecute.
- Adelantar una apropiada difusión del PAP-PDA Córdoba que permita generar mecanismos claros y masificados de acceso a la información, para contribuir al posicionamiento de la política pública sectorial en el departamento.
- Generar elementos que permitan que la comunidad y demás actores involucrados se apropien de la gestión en torno al uso, cuidado y sostenibilidad de las obras de



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, para lograr articular sectores como el económico, social y ambiental y de esta manera garantizar la sostenibilidad de la infraestructura en el tiempo.

- Apoyar y generar mecanismos de participación comunitaria que permitan incluir a la comunidad y demás actores que se beneficiarán de las obras en la ejecución.
- Apoyar a generar mecanismos de participación comunitaria que permitan incluir a la comunidad y demás actores involucrados en el ahorro y uso eficiente del agua.
- Crear, reactivar y capacitar a los Clubes Defensores de agua como mecanismo de empoderamiento de la cultura del agua.
- Implementar el plan de acompañamiento en obra del PAP - PDA.
- Continuar con mecanismos que contribuyan a que las comunidades estén al tanto del seguimiento y la vigilancia en la consolidación de las obras de Acueducto y saneamiento básico, lo cual es parte integral, para lograr participación ciudadana y así alcanzar políticas y programas fortalecidos que cuenten con el conocimiento de las comunidades a beneficiar.
- Continuar con proyectos piloto de acompañamiento pedagógico tendiente a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua y cultura de pago de un sistema de acueducto de una población rural.
- Efectuar al menos una rendición de cuentas al año.
- Apoyar, promover y hacer seguimiento a los diferentes operadores en la implementación de un programa de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de conformidad con la normatividad existente.
- Aplicar instrumentos de recolección de información de la gestión y satisfacción del usuario.
- Continuar con la publicación de avances de obras en página web.
- Socialización del plan de gestión ambiental del PAP – PDA a los municipios donde se desarrollen obras del Plan Departamental de Agua.
- Capacitación y asistencia técnica a las comunidades sobre el cuidado, protección y conservación del medio ambiente en los municipios donde se ejecuten obras del Plan Departamental de Aguas.

5. ALCANCE

El Plan de Gestión Social de Agua Potable y Saneamiento Básico busca involucrar a la comunidad en los procesos que el PDA efectúa en su área de influencia, con el fin de crear una cultura participativa en los procesos y obras que se desarrollan en sus poblaciones, para garantizar la sostenibilidad en el tiempo de los sistemas de acueducto o alcantarillado.

Para su ejecución el Plan de Gestión se desarrollará a través de la contratación de profesionales, técnicos y personas con experiencia e idoneidad para desarrollar los objetivos del programa, los cuales serán contratados mediante las diferentes modalidades de contratación pública, ya sea por prestación de servicios o según lo determine el estatuto de contratación y normatividad conexas.



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



En este orden de ideas, el Plan de Gestión Social se materializa a través de la aplicación de cuatro líneas de acción que garantizan que el Plan de Gestión Social (PGS), se materialice en beneficio social. Las tres líneas de acción son:

- Participación ciudadana
- Comunicación
- Capacitación

6. LÍNEAS DE TRABAJO DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Las actividades a desarrollar en cada una de las líneas de acción se encuentran enumeradas en las matrices adjuntas al presente Plan de Gestión Social.

6.1 Línea de Participación ciudadana

Los mecanismos de participación ciudadana que brinda el Plan de Gestión Social que está enmarcado en el Plan Departamental de Aguas, buscan optimizar la comunicación entre Aguas de Córdoba y la ciudadanía en general a través de un dialogo permanente con herramientas que se disponen por medios físicos y electrónicos, donde se busca que la información suministrada a los ciudadanos, sea de fácil comprensión para el público, es decir, que el proceso de comunicación se lleve a cabo en un lenguaje adecuado; igualmente se pretende que la población participe e interactúe con ideas propias respecto a temas como consultas públicas y convocatorias que son competencia de la entidad y así generar un proceso de retroalimentación, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana.

Es así como al fortalecer las instancias de participación se propende por incentivar la autogestión para el uso de los mecanismos determinados por la ley para la participación ciudadana, y por supuesto incentivar para que los diferentes actores locales se reconozcan como responsables de la gestión en torno al uso, cuidado, y sostenibilidad de la infraestructura y los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y los demás procesos propios al desarrollo del PAP-PDA.

Aguas de Córdoba estableció que las actividades y productos de la línea de trabajo "Participación ciudadana" las ejecutará el Gestor, a través de contratos de prestación de servicio con el personal idóneo y bajo la coordinación de un profesional en el tema.

6.1.1 Actividades

Punto de atención y PQRS del PAP – PDA



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



1. Socializar el punto de atención del Gestor del PAP – PDA aguas de Córdoba S.A. E.S.P y de obras a la comunidad.
2. Socializar las PQRS del Gestor del PAP-PDA, Aguas de Córdoba S.A. E.S.P.. y de obras a la comunidad.
3. Continuar con la aplicación de los formatos PQRS PAP-PDA.
4. Disponer de instrumentos necesarios para la recolección de los formatos PQRS e inquietudes presentadas por la comunidad en los diferentes puntos de atención del PAP-PDA.
5. Continuar con el Seguimiento a los puntos de atención y PQRS PAP-PDA y Aguas de Córdoba S.A. E.S.P. Y publicar en la página web las respuestas PQRS PAP-PDA.
6. Continuar con la ubicación de puntos de atención y PQRS en obra a cargo del contratista.
7. Remitir documento de gestión de PQRS a Control Interno y publicarlo en la página web.
8. Informar a los diferentes actores sociales las herramientas de medición de satisfacción al usuario.

Transparencia Audiencia Pública

1. Continuar las convocatorias para presentar el informe de ejecución de las actividades (Coordinación con la Gobernación, Alcaldías, Asamblea , Concejos Municipales, Organismos de Control , Comité de Desarrollo y Control Social cuando se hagan rendiciones de cuentas y a la comunidad a través de las diferentes actividades de socialización y capacitación que adelante la empresa y en obra).
2. PAP- PDA, carteleras, punto de atención al ciudadano, en la oficina del gestor y en las obras sobre asuntos de interés de PAP-PDA y Presentación de resultados, avances PAP – PDA.



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



3. Aplicar instrumentos de recolección de información de satisfacción del ciudadano y retroalimentación a la gestión.

Control social

1. Continuar con las convocatorias, mínimo una reunión informativa con líderes de JAC para presentar la gestión del PAP-PDA y diseñar, publicar y difundir material impreso de rendición de cuenta.
2. Continuar con la articulación de la conformación de Comité de Control Social y Desarrollo con las empresas operadoras y/o juntas de acción comunal.

Contratación pública

1. Seguir con la publicación del desarrollo de los avances de las obras en la pagina web.

Acompañamiento en obra

1. Continuar con la implementación del Plan de Acompañamiento Social en Obras con la social de obra para todos los proyectos ejecutados en los diferentes Municipios a través del PAP-PDA.
2. Continuar con los procesos de acompañamiento, sensibilización y seguimiento en cada una de las obras priorizadas con las familias que habitan o trabajan en el sector donde se ejecuten las obras.
3. Continuar con la conformación y legalización de los comités de Veedurías ciudadanas y control social de las obras civiles a desarrollar en las diferentes comunidades.
4. Continuar con el acompañamiento, seguimiento y apoyo en la logística de las actividades desarrolladas por los comités de veedurías.

Socialización del PAP – PDA y el proyecto hacia la comunidad docente

1. Realizar mesa de trabajo para la concertación de objetivos y definición de estrategias.
2. Implementar las estrategias establecidas en el cronograma de actividades .
3. Fortalecer y realizar seguimiento a las estrategias establecidas en el cronograma



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



de actividades.

Veedurías ciudadanas

1. Realizar mesa de trabajo para la concertación de objetivos y definición de estrategias
2. Implementar las estrategias establecidas en el cronograma de actividades
3. Fortalecer y realizar seguimiento a las estrategias establecidas en el cronograma de actividades.

Comité de control social

1. Realizar mesa de trabajo para la concertación de objetivos y definición de estrategias
2. Implementar las estrategias establecidas en el cronograma de actividades
3. Fortalecer y realizar seguimiento a las estrategias establecidas en el cronograma de actividades.

Reuniones de socialización y concertación con los equipos de trabajo conformados en cada municipio

1. Realizar mesa de trabajo para la concertación de objetivos y definición de estrategias.
2. Implementar las estrategias establecidas en el cronograma de actividades
3. Fortalecer y realizar seguimiento a las estrategias establecidas en el cronograma de actividades.
4. Creación y activación de los Clubes Defensores de Agua en cada uno de los municipios donde se estén ejecutando obras del PAP - PDA.

Gestión ambiental

1. Realizar socializaciones del Plan ambiental del PAP-PDA en los municipios



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



donde tenga presencia el Plan Departamental de Agua.

6.1.2 Metodología

Esta línea está enmarcada en una serie de actividades tales como: talleres, socializaciones, mesas de trabajo, las cuales están incluidas dentro del cronograma de actividades del Plan de Gestión Social, teniendo como objetivo la participación activa de la comunidad en las obras de acueducto y saneamiento básico que se desarrollan para satisfacer sus necesidades básicas.

6.2 Línea de Comunicación

En éste aspecto el PDA pretende la apropiación por parte de los ciudadanos vinculados a la política pública, a través de la divulgación e información de los proyectos a ejecutar en los municipios, con el fin de facilitar la transparencia y el control social, esto mediante la consolidación de los mecanismos de información, que masifiquen la imagen institucional y las obras desarrolladas por el Plan, constituyéndose en un objetivo primordial en la medida en que esto permite el reconocimiento en cuanto a lo que es la política de agua potable y saneamiento básico en y para el departamento de Córdoba.

Es importante que el Plan de Gestión Social, por medio de esta línea, logre el posicionamiento del PAP-PDA, en las comunidades donde tenga presencia.

6.2.1 Actividades

Página web PAP – PDA

1. Continuar con la optimización de la estructura de la web.
2. Seguir con el mantenimiento y actualización de la página web PAP-PDA
Mantenimiento de la página web.
3. Mantener la alimentación y publicación de documentos, informes, registros fotográficos, actividades, eventos de las PQRS, etc. en la página web.
4. Continuar con las socializaciones de la página web.

Fortalecimiento institucional

1. Desarrollar campañas institucionales, posicionamiento del PAP-PDA y difusión



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



de la gestión institucional.

2. Continuar con la elaboración de distintivos institucionales para dar a conocer el PAP-PDA.
3. Seguir implementando diseños, impresión y entrega bimensual de boletines con información del PAP-PDA.
4. Publicación de comunicados en la prensa regional.

Archivo de registros fotográficos, filmicos y de documentación

1. Disponer de un espacio de archivo de registros fotográficos, filmicos y de documentación al que puedan acceder la comunidad.

Enviar por vía internet los documentos del PAP-PDA

1. Elaboración y envío de comunicados de prensa a través de internet.

6.2.2 Metodología

Las actividades se desarrollarán mediante estrategias que permitan mantener informada a la comunidad sobre los diferentes eventos realizados por el PAP - PDA , a través de los medios masivos de comunicación, teniendo en cuenta las directrices dadas por Gobierno en Línea, Lucha Contra la Corrupción y Transparencia en la Gestión Pública y Urna de Cristal.

6.3 Línea de Capacitación

En ésta línea, se busca utilizar herramientas y aplicar conocimientos para contribuir al continuo desarrollo de las potencialidades en torno al conocimiento, al apropiado aprovechamiento, uso y manejo de los servicios públicos domiciliarios, y buenos comportamientos ambientales, así mismo, también busca capacitar a los ciudadanos sobre cuales mecanismos tienen para la protección de sus derechos y deberes con respecto a la participación política en torno al PAP-PDA de Córdoba, logrando así, robustecer las capacidades y competencias locales, institucionales y comunitarias, para el cumplimiento y seguimiento de las acciones del PAP-PDA.

6.3.1 Actividades

Gestión social y administrativa de los servicios públicos domiciliarios



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



1. Gestión normativa y actualización institucional y legal en los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.
2. Participación ciudadana, control social y sensibilización cultura de pago.
3. Formulación y presentación de proyectos comunitarios.

Control social y cultura del agua en los Servicios Públicos Domiciliarios

1. Control social y cultura del agua en los Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Empresa de Servicios Públicos al servicio de la comunidad.
3. Participación ciudadana, responsabilidad social y control social.
4. Uso eficiente y ahorro del agua.
5. Cuidado de la infraestructura de mi hogar.

Cultura del agua de los Servicios Públicos en agua potable y saneamiento básico

1. Participación ciudadana, responsabilidad social y control social.
2. Uso eficiente y ahorro del agua.
3. Cuidado de la infraestructura de mi hogar.
4. Separación en la fuente y aprovechamiento de residuos sólidos.

Cultura del agua y de pago de los Servicios Públicos en agua potable y saneamiento básico

1. Participación ciudadana, responsabilidad social y control social.
2. Uso eficiente y ahorro del agua.
3. Cuidado de la infraestructura de mi hogar.
4. Separación en la fuente y aprovechamiento de residuos sólidos.
5. Saneamiento básico e higiene.



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



6. Cultura de pago.

Cultura del agua

1. Cuidado de la infraestructura de mi hogar.
2. Realizar campañas municipales de visibilización de clubes en temas de fortalecimiento con comunidad en los aspectos de USO Y AHORRO EFICIENTE DEL AGUA; MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS (presentación de resultados de proyectos, actividades de sensibilización a comunidad, eventos de formulación de agendas municipales, entre otros).
3. Fortalecer y realizar seguimiento a las estrategias establecidas en el cronograma de actividades de los clubes.
4. Hacer un encuentro departamental de articulación de la estrategia para socializar resultados y primera fase de construcción de la "Agenda infantil del agua".

4.3.2 Metodología

Esta línea promueve acciones que vinculen a la comunidad en procesos de participación, orientados a la solución de problemas relacionados con el mejoramiento de los procesos de gestión de la prestación del servicio de acueducto, saneamiento básico e higiene, teniendo como objetivo la implementación de jornadas para ofrecer a la comunidad información y herramientas acerca de sus derechos y deberes.

OMAR DARÍO LOZANO FLOREZ
Director Aseguramiento de la
Infraestructura y Gestión Social

GLORIA CECILIA CABRALES SOLANO
Gerente Empresa Aguas de Córdoba S.A.
E.S.P.



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



7. GLOSARIO

ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL: Es un proceso educativo que contribuye a la generación de espacios de encuentro, diálogo, formación, capacitación y habilitación orientados a generar en las personas, las comunidades y los responsables de las instituciones, conocimientos y habilidades ciudadanas, a fortalecer aptitudes relacionadas con la cualificación del liderazgo, la autonomía, la participación y organización social, la cogestión ciudadana, la gestión territorial y el ejercicio ciudadano alrededor de los proyectos de infraestructura en el ámbito municipal, que potencien y fortalezcan el desarrollo local

AUDITORIAS VISIBLES: Es una estrategia de control social desarrollada por el Gobierno Nacional, con el objetivo de realizar un seguimiento in situ de manera focalizada a las inversiones de los recursos de regalías. Son una estrategia que la Dirección de Regalías, en convenio con el programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción, han implementado para estimular el uso de las buenas prácticas para efectuar el seguimiento y acompañamiento a la ejecución de recursos públicos, como expresión de participación y corresponsabilidad ciudadana

CENSO: Es un recuento de la población y las viviendas para generar información estadística confiable, veraz y oportuna acerca de la magnitud, estructura, crecimiento, distribución de la población y de sus características económicas, sociales y demográficas, que sirva de base para la elaboración de planes generales de desarrollo y la formulación de programas y proyectos a cargo de organismos de los sectores público y privado.

COMITÉ DE OBRA: Conjunto de personas que integran el grupo que revisa, analiza, dictamina y propone Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas

COMUNIDAD: Es un grupo de individuos, seres humanos, que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social, roles, una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades (generalmente por signos o acciones), que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada.

CONTROL SOCIAL: Es un control distinto del estatal, económico e institucional y pretende hacer el seguimiento a la gestión pública y hacer prevalecer el interés común. Es distinto el control social y la participación ciudadana; son dos conceptos distintos que sin embargo se complementan mutuamente.



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



CIUDADANÍA ACTIVA: Es la forma de denominar la idea de hacer que la ciudadanía cada vez sea más consciente de sus propios poderes y de sus propios derechos de manera que esté en posibilidad de desarrollar una parte activa en la vida pública

INMUEBLE: Construcción fabricada con materiales resistentes que se destina a vivienda y otros usos

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Llamados también canales de participación son los que permiten al ciudadano participar. Existen instrumentos formales o institucionales y los informales. Son numerosos los canales y considerable el número de normas que se aplican. Igualmente existen numerosas clasificaciones entre las que se cuenta la de mecanismos de participación política y mecanismos de participación comunitaria.

OBRA DE INFRAESTRUCTURA: Son grandes proyectos que facilitan los servicios sociales a una comunidad como los de acueducto, alcantarillado y relleno sanitarios. Este tipo de obras son las más complejas de coordinar y construir, debido a sus extensiones y magnitudes.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Se considera la adaptación de las comunidades a un proceso activo, organizado, por medio de técnicas de intervención (mecanismos e instrumentos) en la gestión pública para influenciar, controlar, supervisar y defender las iniciativas de desarrollo y las decisiones que los afecten directamente. La Ley 134 de 1994 es la Ley Estatutaria de la Participación ciudadana.

PUNTO DE ATENCIÓN: Es un conjunto de acciones de información, formación, comunicación, creación de redes sociales y acciones ciudadanas en espacio público que apuntan a promover y transformar los conocimientos, actitudes, percepciones, sensaciones y hábitos que determinan la construcción social del entorno.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Muestra lo más representativo del quehacer de la entidad en su conjunto y hace explícitos y accesibles los resultados a todos los interesados respecto a la conexión o la lógica que debe existir entre lo propuesto, los recursos empleados y los resultados o el impacto de beneficio recibido por la sociedad. La rendición de cuentas obedece a un mérito y a un método. El mérito radica en considerarla una práctica democrática por excelencia y como método la rendición de cuentas es un sistema exigente y no solamente una condición mecánica tomada de manera aislada.

RUTAS SALUDABLE: Es el recorrido que se hace específicamente por la extensión de la zona de influencia directa del proyecto, el estado actual de la infraestructura existente de los sistemas de acueducto y alcantarillado y la proyección de obras a desarrollar.

TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA: Principio según el cual la ciudadanía tienen el derecho de conocer lo que hace la administración pública.



AGUAS DE CÓRDOBA SA ESP
NIT. 900229952-6



SERVICIOS PÚBLICOS: Son aquellos bienes tangibles o intangibles y prestaciones que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo, para la satisfacción de sus necesidades básicas de bienestar y salubridad prestados por el Estado o por los particulares mediante redes físicas o humanas con puntos terminales en los lugares donde habitan o laboran los usuarios, bajo la regulación, control y vigilancia del Estado, a cambio del pago de una tarifa previamente establecida