

BASES TÉCNICAS O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Servicio de consultoría social para la ejecución del Plan de Acompañamiento Social, etapa Conformación del Nuevo Barrio.

ANTECEDENTES GENERALES

PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

El Programa Fondo Solidario de Elección de Viviendas, DS 49 (V. y U.) de 2011, en su tipología Construcción en Nuevos Terrenos, incorpora un Plan de Acompañamiento Social (PAS), que tiene por objetivos acompañar a las familias en el desarrollo de una solución habitacional, promoviendo su involucramiento en el proyecto habitacional, apoyando la instalación en sus viviendas, y favoreciendo su integración en el nuevo barrio.

Se distinguen dos grandes etapas en un Plan de Acompañamiento Social:

Etapa 1. ETAPA ORGANIZACIÓN DE LA DEMANDA, DISEÑO Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO, la que es

diseñada y ejecutada por la Entidad Patrocinante que desarrolla el proyecto.

Etapa 2. ETAPA POSTERIOR DE APOYO A LA CONFORMACIÓN DEL NUEVO BARRIO (PAS CNB), que

se desarrolla después de entregadas las viviendas y cuya ejecución es de responsabilidad de SERVIU Metropolitano, pudiendo ejecutarlo en forma directa o contratando los servicios vía licitación pública. En esta etapa se abordan 3 áreas de trabajo:

- ✓ A: Organización Social y Redes Comunitarias.
- ✓ B. Formación de Nuevos Propietarios(as) y Copropietarios(as), cuando corresponda, y
- ✓ C: Verificación de la ocupación de las viviendas.

La Resolución Exenta N°1875 (V. y U.) de 2015 y sus modificaciones, que fija procedimiento para la prestación de Servicios de Asistencia Técnica, Jurídica y Social, a programa de vivienda aprobado por el D. S. N°49 (V. y U) de 2011; indica las actividades, productos y verificadores asociados a cada una de estas etapas y áreas de trabajo.

A través de esta licitación se contratarán las áreas de trabajo de la ETAPA POSTERIOR DE APOYO A LA CONFORMACIÓN DEL NUEVO BARRIO. Estas bases técnicas se elaboran a partir de las exigencias de la Resolución Exenta N°1875 (V. y U.) de 2015, agregando algunas actividades y precisiones metodológicas con el fin de favorecer estrategias de intervención adecuadas a esta nueva etapa, que se diferencien de las actividades PAS ejecutadas por la Entidad Patrocinante en la etapa de ejecución de las obras.

DESCRIPCIÓN DE CONJUNTOS HABITACIONALES:

Conjunto

a) Características técnico, constructivas y administrativas

Nombre proyecto			
Código			
Entidad Patrocinante			
Comuna			
Dirección			
N° total de viviendas			
Descripción General del proyecto			
Régimen de Copropiedad	SI ____ NO ____	Indicar cuántas copropiedades Cuántas unidades de vivienda por copropiedad	¿Disponen de Reglamento inscrito?
Descripción vivienda y su materialidad (entre otros datos superficie)			
Descripción Equipamiento comunitario. Indicar si existen cesiones municipales. Indicar si existen salas de bombas impulsoras de agua.			
Fecha de entrega de viviendas			

b) Características de las familias beneficiarias y de la organización

1. Breve descripción de antecedentes demográficos (edad, género, procedencia comunal, ocupación, escolaridad).
2. Situación de la organización (comités de vivienda que forman parte del proyecto, breve descripción de trayectoria)
3. Información sobre organización de la copropiedad (solo para conjuntos en régimen de copropiedad inmobiliaria).

TÉRMINOS DE REFERENCIA DEL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE APOYO A LA CONFORMACIÓN DEL NUEVO BARRIO

GENERALIDADES DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio del Plan de Acompañamiento Social Etapa Conformación de Nuevo Barrio (en adelante PAS CNB) se extenderá por 12 meses y se organizará de acuerdo a un proceso metodológico que incluye diagnóstico; diseño y ejecución del PAS; y evaluación.

En términos generales el servicio a contratar consiste en:

- Realizar un Diagnóstico Social de cada conjunto habitacional, para lo cual en la oferta técnica debe incluir el diseño metodológico del diagnóstico.
- Desarrollar el Plan de Acompañamiento Social de Apoyo a la Conformación del Nuevo Barrio en sus áreas: Organización Social y Redes Comunitarias; Formación de Nuevos Propietarios(as) y Copropietarios(as); y Fiscalización de la ocupación de las Viviendas. Para estos efectos se debe incluir, en la oferta técnica, el diseño del Plan de Acompañamiento Social (se hace presente que este diseño podrá ser ajustado por la Consultoría contratada e acuerdo a los resultados del diagnóstico).
- Realizar la evaluación de la intervención, debiendo incluir en la oferta técnica el diseño de evaluación.

Los productos se deben cumplir por proyecto, a menos que se establezca algo distinto en estas bases para algún producto en específico.

Cabe resaltar que si bien los productos constituyen el resultado de la consultoría (y para efectos de organizar y medir los avances de la intervención); el énfasis se debe dar los procesos sociocomunitarios en los conjuntos habitacionales. Para lo cual, la supervisión social del proyecto podrá solicitar reportes, realizar visitas a terreno y/o acompañar las actividades planificadas.

Sólo en los casos en que se genere una situación de emergencia sociosanitaria, establecida por la autoridad sanitaria correspondiente, se considerará admisible la implementación de estrategias de intervención mixtas; asegurando presencialidad en terreno con medidas de cuidado y según protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, y acciones a distancia utilizando herramientas digitales pertinentes a las familias, garantizando el diseño y uso de materiales audiovisuales de calidad que convoquen a una amplia cantidad de vecinas y vecinos de cada comunidad.

En ese sentido, la presencialidad y la interacción comunitaria constituyen componentes fundamentales de la ejecución del PAS CNB.

Es indispensable considerar la participación de las familias y habitantes de los conjuntos en los distintos momentos metodológicos de la intervención: diagnóstico, diseño, ejecución, evaluación, propendiendo a que participen representantes de los Grupos de Especial Protección¹ (en adelante GEP), es decir, mujeres, disidencias sexo genéricas,

¹ Como Grupo Especial de Atención se entiende "...aquellas personas que por diversas condiciones físicas, sociales, económicas o culturales están en una situación de desventaja en el goce y ejercicio de sus derechos con respecto a otros

infancia, adolescencia, personas adultas mayores, pueblos originarios, migrantes y personas con discapacidad, con el fin de que la información que se recabe sea representativa de distintos tipos de personas y modos de habitar.

DIAGNÓSTICO SOCIAL

El diagnóstico social constituye un instrumento y técnica que sintetiza, conceptualiza e interpreta las necesidades y problemáticas sociales. Implica la exploración del origen y causas de la situación identificada, explica la realidad socio familiar y sus transformaciones (Ávila, 2021).

Categorías y variables del diagnóstico social

A partir de lo anterior, la Consultoría contratada deberá levantar un diagnóstico social con los siguientes elementos:

- a. **Características demográficas cuantitativas de las familias residentes del conjunto.** Esa información, deberá ser desagregada por sexo, género, tramos etarios, escolaridad, ocupación, situación laboral, jefaturas de hogar, pertenencia indígena, pertenencia a grupos migrantes, situaciones de discapacidad y otras categorías propuestas por la consultora o solicitadas por la supervisión social del proyecto. La información deberá presentarse consolidada, con cruces de variables en virtud al requerimiento de información pertinente para la ejecución del programa de acompañamiento social. Además, deberá presentarse respaldada por la base de datos levantada por la consultoría. Se consideran admisibles la utilización de instrumentos disponibles en plataformas de acceso público (por ejemplo, *google*).
- b. **Información sobre los liderazgos:** Identificación de liderazgos reales y potenciales, estilos y tipos de liderazgos.
- c. **Problemáticas que están enfrentando las familias en su nueva condición de propietarios o copropietarios.** Así mismo, esta información debe contar con la priorización de quienes residentes de los conjuntos para resolver sus problemáticas.
- d. **Vinculación de las familias con las redes públicas y privadas.** Esta información permitirá la elaboración de un plan de redes.
- e. **Identificación de organizaciones sociales,** tipología, modalidad de toma de decisiones e interacción entre grupos organizados.
- f. **Uso y percepción del espacio público desde una perspectiva de género.** Conocimiento de experiencias diferenciadas de las mujeres y personas de las disidencias sexo genéricas de todas las edades en el acceso y uso de equipamiento urbano y espacio público con énfasis en el impacto que tiene en él la violencia de género que se da fuera del ámbito familiar.

grupos de la sociedad, y que pueden requerir de acciones afirmativas de parte del Estado para suplir esta desventaja” (Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2014, 9).

- g. **Estado de funcionamiento y de organización interna de los conjuntos habitacionales y/o las copropiedades.** En este ámbito, la consultoría deberá identificar lo siguiente:
- i. Nivel alcanzado en el manejo de la Ley de Copropiedad, por parte de las dirigencias y residentes del conjunto.
 - ii. Dificultades que presente el conjunto derivado del régimen de copropiedad inmobiliaria.
 - iii. Nivel de organización territorial.
 - iv. Manejo de instrumentos, herramientas y habilidades de la organización.
 - v. Manejo de rendición de cuentas y otros instrumentos financieros pertinentes a la organización territorial.
 - vi. Disponibilidad (o no) de reglamento de copropiedad inscrito (o no) en el Conservador de Bienes Raíces.
 - vii. Funcionamiento de Comité de Administración formal o provisorio. Al respecto, sobre este tipo de organización, la Consultoría contratada deberá identificar a las dirigencias, sus cargos y el manejo que tienen de los instrumentos prácticos y formales para el funcionamiento de una copropiedad.
- h. **Condiciones actuales de convivencia comunitaria y seguridad pública:** Al respecto la Consultoría contratada deberá:
- i. Describir y analizar las principales fortalezas y debilidades de la comunidad en relación a la convivencia comunitaria.
 - ii. Identificar variables que permitan establecer la percepción de seguridad de las personas dentro de su conjunto y en el entorno inmediato.
 - iii. Identificar factores de riesgo y factores protectores presentes en el barrio, principalmente en el ámbito comunitario y situacional².
- i. **Identificación de situaciones de riesgo o vulnerabilidad** en contexto de emergencias tales como incendios o terremotos.
- j. **Estado de uso y conservación de los equipamientos de cada conjunto habitacional y del espacio público.** A esta descripción, se debe incluir información sobre uso (incorporando la perspectiva de género) y mantenimiento de las sedes comunitarias y del sistema de impulsión de agua en las copropiedades según corresponda.

² Respecto a los factores de riesgo que generan violencia interpersonal especialmente violencia comunitaria se observa que en términos generales los factores de riesgo presentes en barrios críticos y/o vulnerados corresponden a desorganización social, disponibilidad de drogas y arma de fuego, adultos residentes en el barrio involucrados en delitos, exposición a la violencia en el barrio, (peleas entre bandas, balaceras, entre otras). Fuente: Evaluación de Proyectos Convivencia Comunitaria. Programa Barrio en Paz Residencia Área de Prevención. Subsecretaría de Prevención del Delito. Ministerio del Interior. pág. 2 año 2013.

- k. **Información sobre acceso a plataformas digitales de comunicación por parte de la comunidad.** En este caso se deberá medir las condiciones de:
- i. Acceso a plataformas digitales para la comunicación no presencial, en los casos de situación de emergencia de salud pública establecidas por la autoridad sanitaria correspondiente.
 - ii. Acceso a redes sociales con el fin de determinar las plataformas con mayor pertinencia y alcance para la difusión de los resultados de diagnóstico y actividades del PAS Conformación de Nuevo Barrio.
- l. **Información general** que permita adecuar la metodología de trabajo de acuerdo a las características de la comunidad.

Diseño Metodológico del Diagnóstico

El oferente, al momento de participar en el proceso licitatorio, deberá presentar el diseño metodológico del diagnóstico, completando el anexo N°3, Formulario Diseño de Diagnóstico social, estableciendo:

- **Presentación de la propuesta y su justificación.**
- **Objetivos generales y específicos**
- **Metodología:**

En este ámbito, el oferente deberá considerar los siguientes lineamientos:

- Proponer técnicas que permitan un rápido levantamiento de información (tales como talleres de grupos etarios, entrevistas a informantes claves y recorrido barrial). Al respecto, se solicita que los hallazgos y la información relevante se presente desagregada por género.
- Promover la participación activa de la comunidad.
- Se solicita utilizar a lo menos 2 técnicas para el levantamiento de información, entre ellas taller de autodiagnóstico. Como **taller autodiagnóstico** se entiende una instancia participativa (compuesta por una o más sesiones) con las (los) habitantes y la actoría social; donde colectivamente describen, analizan y reflexionan su situación de carácter social. La sistematización del taller de autodiagnóstico, debe ser claramente explicitada en el Informe Diagnóstico.
- Se debe procurar registrar la participación de la comunidad por rango etario, género, personas con discapacidad, personas pertenecientes a pueblos originarios y migrantes; para considerarlos en la ejecución del plan de conformación de nuevo barrio y conocer sus percepciones. A lo menos la consultora deberá contar con una ficha de observación sobre estas características del grupo participante.
- Indicar técnicas para identificar el acceso de la comunidad a tecnologías o herramientas de comunicación digital.
- Mecanismos para dar a conocer los principales resultados del diagnóstico a la comunidad y a SERVIU Metropolitano.

El diseño metodológico propuesto se hará exigible en la ejecución del servicio. Lo que

no obsta a la consultoría a que pueda realizar ajustes solicitados o recomendados por la supervisión social de SERVIU Metropolitano.

Productos esperados del diagnóstico

Cabe señalar que cada uno de los productos solicitados para los distintos momentos del servicio (diagnóstico, ejecución del PAS y evaluación) se identifican en orden correlativo anteponiendo al número una letra P (de producto). De este modo, los productos se listan desde el P1 al P36.

De igual forma los productos se encuentran identificados en las bases administrativas 10.9.1. Tablas de Productos por Pagos.

P1- Propuesta de instrumentos de recolección de información.

La consultora deberá presentar a SERVIU Metropolitano, a los 5 días hábiles de iniciada la consultoría, la propuesta de instrumentos para la recolección de información. Éstos deberán contar con la aprobación de la Sección Habilitación Social para su aplicación. El trabajo de levantamiento de información deberá realizarse durante el primer mes de la consultoría.

P2- Informe de resultados de los diagnósticos

Al completarse el segundo mes de ejecución, la Consultoría deberá entregar a SERVIU Metropolitano un informe de resultados de los diagnósticos de cada conjunto habitacional, el que deberá incluir lo siguiente:

- a. Objetivos,
- b. Metodología aplicada incorporando la perspectiva de género.
- c. Plazos,
- d. Recursos asociados,
- e. Descripción y análisis de resultados,
- f. Conclusiones y propuesta de ajustes a las actividades del Plan de Acompañamiento Social etapa apoyo a la conformación del nuevo barrio, de acuerdo a los resultados del diagnóstico.
- g. Propuesta de uso de tecnologías y plataformas digitales como mecanismo complementario en la estrategia de intervención, y acciones de apresto de la comunidad para el uso de las plataformas.

Esta propuesta no implica un cambio en los productos esperados, sin embargo, permite detallar estrategias metodológicas pertinentes para su cumplimiento y definir áreas y/o grupos prioritarios de intervención, que puedan requerir una mayor dedicación de la consultora, en comparación a otras áreas y/o grupos, a atender durante la intervención.

Estos ajustes no podrán significar un aumento del plazo de ejecución o un aumento en el financiamiento de la consultoría, y deberán contar con la aprobación de la Sección Habilitación Social del Departamento Asignación de Subsidios Habitacionales dependiente de la Subdirección de Operaciones Habitacionales, de SERVIU Metropolitano para su implementación. Cabe señalar que, en el marco de los resultados del diagnóstico, ServiU Metropolitano podrá revisar, priorizar, objetar y/

o proponer iniciativas para su ejecución.

P3- Difusión y retroalimentación de los resultados del diagnóstico

En el plazo de 2 meses el adjudicatario deberá haber realizado la difusión de resultado del diagnóstico a la comunidad, asegurando la convocatoria de participación de Grupos de Especial Protección con el fin de que se cuente con la retroalimentación de estos, invitando a la supervisión social SERVIU y a la contraparte de la municipalidad.

Esta difusión, deberá contar con al menos una instancia de retroalimentación por parte de las personas residentes, la actoría social³ y/o la dirigencia, la municipalidad correspondiente y otras instituciones u organizaciones pertinentes, en una instancia colectiva de participación e interacción. Para lo cual, el equipo consultor debe convocar la participación de dichas instituciones.

La retroalimentación de resultado, también constituirán un insumo para los ajustes o priorizaciones detalladas en el punto anterior. La difusión y retroalimentación, deberá ser informada en el mes 3 del desarrollo de la consultoría.

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE APOYO A LA CONFORMACIÓN DEL NUEVO BARRIO

El objetivo fundamental de este Plan de Acompañamiento Social de Apoyo a la Conformación del Nuevo Barrio, es favorecer en los nuevos conjuntos habitacionales, la integración social y la vinculación de la comunidad con las redes comunitarias públicas y privadas. A continuación, se indican las áreas y propósitos que se deberán abordar:

AREA	PROPOSITOS
A) Área Organización Social y Redes Comunitarias	<p>a1 Reforzar la organización comunitaria, la promoción de la identidad barrial y la seguridad del barrio.</p> <p>a2 Vincular las familias con las redes.</p>
B) Área Formación de nuevos Propietarios(as) y Copropietarios(as), cuando corresponda, la que tiene como propósitos	<p>b1 Promover los derechos y deberes que asumen las familias como nuevos propietarios(as), copropietarios(as), cuando corresponda, y como vecinos.</p> <p>b2 Apoyar la constitución de la copropiedad inmobiliaria, en el caso de los condominios de vivienda social.</p> <p>b3 Orientar acerca del adecuado uso, cuidado y mantención de la vivienda, del equipamiento y del espacio público.</p> <p>b4 Diseñar planes de emergencia ante situaciones de catástrofe.</p>

³ Como actoría social se entiende a aquellos grupos, sectores, organizaciones y movimientos que intervienen en la vida social para conseguir determinados objetivos (Rauber, 2006). Se hace extensivo este concepto a personas con interés en la vida comunitaria, potenciales líderes y lideresas, u otras instancias organizacionales más allá de las dirigencias formales y del conjunto habitacional.

C) Área fiscalización de la Ocupación de las Viviendas entregadas.	Verificar la ocupación efectiva de las viviendas entregadas.
--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

El oferente para efectos de la licitación, presentará sus capacidades para diseñar y ejecutar el servicio PAS CNB requerido, completando el anexo N°4 “Formulario propuestas metodológicas para el Plan de Acompañamiento social de apoyo a la conformación del nuevo barrio. en el que se abordan los siguientes ítems:

- Presentación general de la propuesta y su justificación.
- Objetivos: Objetivo General de la intervención y objetivos específicos por área de intervención.
- Metodología de intervención.
- Matriz lógica en la que debe desarrollar las actividades y medios de verificación para cada producto de los propósitos A1, A2, B1, B2, B3, B4 y C indicados en el 10.9.1 de las bases administrativas (ver tabla de productos por pago).
- Manuales y/o materiales educativos que se entregarán.
- Periodicidad en terreno
- Acciones para el apresto y acceso digital.

Actividades y Productos Esperados

El oferente deberá contemplar, obligatoriamente las actividades y los productos que se indican. La consultora podrá proponer otros productos en base al resultado diagnóstico.

En el anexo N°4 el oferente desarrollará su propuesta general. Posteriormente el adjudicatario podrá realizar ajustes en base a los resultados del diagnóstico social.

P4 - Actividad de Inicio Formal PAS CNB.

El adjudicatario debe realizar una actividad de presentación del servicio a desarrollar a lo menos con representantes de la comunidad, a más tardar a 10 días hábiles del inicio del contrato. Se debe presentar tanto la propuesta de trabajo, como el equipo de profesionales ejecutores(as), con la presencia de contraparte municipal y de supervisión de SERVIU.

P5 - Acciones de apresto para el uso de tecnologías disponibles.

El adjudicatario deberá realizar durante el primer mes las primeras acciones orientadas a lograr las conexiones virtuales con representantes de las comunidades y familias, según se requiera aplicar esta modalidad y lo comprometido en la oferta. Cabe destacar que las actividades virtuales, tendrán un carácter complementario a los procesos y

productos necesarios establecidos en las presentes bases.

A continuación, se presentarán las áreas del Plan de acompañamiento Social etapa Conformación del Nuevo Barrio, junto a los propósitos, acciones y productos esperados.

A. Área Organización Social y Redes Comunitarias

Los propósitos son los siguientes:

- Propósito A1 Reforzar la organización comunitaria, la promoción de la identidad barrial y la seguridad del barrio.
- Propósito A.2. Vincular a las familias con las redes comunitarias y sociales del entorno del barrio y de la comuna, como asimismo de otras organizaciones de la sociedad civil.

Propósito A.1. Reforzar la organización comunitaria, la promoción de la identidad barrial y la seguridad del barrio.

Los productos y actividades obligatorias para cumplir con este propósito son las siguientes:

P6- Escuela de Formación de Liderazgos

La consultoría debe implementar una Escuela/ Taller destinada a representantes del conjunto habitacional que forman parte de esta consultoría. La escuela está orientada a reforzar condiciones de liderazgo de directivas de comités de adelanto, de Juntas Vecinales, de comités de administración, personas delegadas de block o de edificio y de otro tipo de organizaciones o actoría social, incluyendo a personas colaboradoras o potenciales liderazgos.

Los objetivos de esta escuela son los siguientes:

- Fortalecer las habilidades comunitarias y de liderazgo de la actoría social residente en los conjuntos habitacionales.
- Formar un grupo motor que promueva la participación social para los nuevos barrios.

Debe considerar a lo menos XX participantes para el conjunto habitacional, en sesiones presenciales.

La Escuela/Taller, debe desarrollarse en un mínimo de 9 sesiones y abordar a lo menos los siguientes contenidos:

- Funcionamiento de las organizaciones sociales (roles y funciones, beneficios de la organización social, herramientas para la motivación y participación de las personas).
- Liderazgo y trabajo en equipo.
- Herramientas para la elaboración de proyectos y postulación a fondos

concursables, especialmente orientados al mejoramiento del entorno comunitario.

- Herramientas para la rendición de cuentas en organizaciones sociales y comités de administración de copropiedades.
- Manejo de Tics: (Reuniones virtuales en distintas plataformas, convocatorias online, Excel, Office, e-mail y otras).
- Manejo de conflictos, negociación, mediación comunitaria y resolución de conflictos, que habiliten a personas lideresas reconocidas por la comunidad para actuar como pre mediadores en situaciones de conflictos vecinales.
- Habilidades comunicacionales y comunicación organizacional.
- Autocuidado.
- Como temáticas transversales a las sesiones, para esta escuela se debe abordar la perspectiva ética sobre los liderazgos, enfoque de género y Grupos de Especial Protección.
- Respecto a la metodología y funcionamiento, la Escuela debereunir las siguientes características:
- De carácter participativo y presencial, asegurando contenidos de calidad, y el diálogo y retroalimentación entre participantes y facilitadores(as).
- Debe incluir materiales de apoyo audiovisuales, tales como tutoriales asincrónicos.
- Al menos 6 sesiones de la Escuela de Formación de Liderazgos deberán ejecutarse incorporando a participantes de todos los conjuntos habitacionales considerados para este proceso, en un lugar central que la consultoría debe gestionar. La capacidad de estas seis sesiones de la escuela será de xx participantes. La distribución de los participantes deberá tender a la proporcionalidad por la cantidad de habitantes de los conjuntos. Según se requiera se podrán establecer ajustes respecto a cantidad de participantes por conjunto habitacional, en acuerdo con equipo de Supervisión Social de SERVIU Metropolitano. Se recalca que se debe fomentar una participación inclusiva y diversa, considerando distintos tipos de organizaciones de origen o temáticas de interés.
- Debe incorporar de manera transversal la perspectiva de género en su implementación. La formación de actorías sociales o grupos motores en la Escuela de Liderazgo, deberá tener un seguimiento, y se debe estimular su participación y protagonismo en la implementación del PAS CNB.

Por su parte, el resto de las sesiones se pueden hacer en cada conjunto habitacional, con los y las participantes de cada barrio, a propuesta de la consultoría y aprobada por la Supervisión Social.

La consultora deberá difundir y fomentar la participación de la actoría social en la

escuela, ya sea en su versión para todos los barrios como en las sesiones que se realicen en cada conjunto.

El equipo ejecutor debe disponer de profesional (es) con experiencia en capacitación en liderazgo, formación de dirigencias, gestión organizacional, participación, proyectos sociales o planificación estratégica; competencias que serán valoradas en la metodología de evaluación. Además, deberá presentar una(un) facilitadora(or) con experiencia y conocimientos en perspectiva de género; competencias que también serán valoradas en la metodología de evaluación.

La consultora deberá disponer de los siguientes recursos:

- a. Insumo materiales y pedagógicos para dicha instancia (computador portátil, materiales para los encuentros, material pedagógico, tutoriales escritos y/o audiovisuales).
- b. Cafetería y alimentación por encuentro, para un público de 60 participantes.

El adjudicatario deberá presentar a SERVIU Metropolitano a lo menos 15 días hábiles antes del inicio de ejecución de la escuela/taller el programa de capacitación. SERVIU Metropolitano podrá realizar observaciones al programa en un plazo de 5 días hábiles, las que tendrán que ser subsanadas por el adjudicatario en un plazo de 5 días hábiles. SERVIU Metropolitano emitirá la respuesta final en un plazo de 5 días hábiles después de recibidas las subsanaciones.

P7- Elaboración de al menos un proyecto de mejoramiento del barrio desarrollado en conjunto con las familias.

Debe contemplar la elaboración participativa de a lo menos un proyecto a postular a algún fondo concursable. Constituye un ejercicio aplicado donde a partir de elementos conceptuales trabajados en la Escuela de Liderazgo (P 6) la comunidad apoyada por el equipo ejecutor, deberá elaborar un proyecto postulable a una fuente de financiamiento. Deberá contar con una dedicación mínima de 16 horas. La consultoría podrá proponer en la oferta de licitación una distribución por sesiones considerando las horas mínimas y los conceptos a abordar. Cabe destacar que la dedicación de horas, está contemplada en las horas destinadas en terreno por parte del equipo ejecutor.

Se debe abordar con la comunidad la aplicación de las siguientes temáticas:

- a. análisis de ideas de proyectos,
- b. la selección de las ideas,
- c. la relación de estas ideas con los fondos concursables disponibles,
- d. la elaboración del proyecto y la postulación del proyecto al fondo concursable. Por tanto, el proyecto debe ser viable y acorde a la normativa vigente.

El equipo ejecutor debe disponer de un profesional con experiencia en capacitación en formulación de proyectos, o en elaboración de proyectos en instituciones públicas o comunitarias, competencias que serán valoradas en la metodología de evaluación.

Por su parte, la consultora deberá disponer de los siguientes recursos:

- e. Insumo materiales y pedagógicos para dicha instancia (computador portátil, materiales para los encuentros, material pedagógico, tutoriales escritos y/ o audiovisuales).
- f. Cafetería y alimentación por encuentro, para un público entre x y x participantes.

Esta instancia formativa y aplicada deberá contar con un máximo de x personas, siendo a la participación mínima de x personas para ejecutar el taller.

El producto de esta instancia, es la postulación del proyecto elaborado a una fuente de financiamiento, por lo que la consultoría deberá indagar los periodos de postulación a fuentes de financiamiento.

En caso que por motivo de que el plazo de postulación al fondo concursable excediese el plazo de la consultoría o el período de cumplimiento de todos los otros productos de esta licitación, se exigirá como producto la entrega del expediente de postulación a representantes del conjunto habitacional, con copia a SERVIU Metropolitano.

P 8 - Evento(s) para la integración, cohesión social y el fortalecimiento de la identidad barrial y acercamiento con la comunidad del entorno.

Se debe implementar en cada conjunto habitacional al menos 3 iniciativas que fomente el encuentro vecinal y la sana convivencia, que sea coherente con las motivaciones de la comunidad, recogidas en el diagnóstico, en especial aquellas de índole cultural, medioambiental y deportivo. Cada actividad de este tipo debe ser diseñada con representantes de la comunidad, fomentándose el protagonismo de distintos grupos de la comunidad en la ejecución de la misma y la colaboración de redes del territorio.

La tercera actividad propuesta, deberá coincidir con el cierre del PAS CNB.

Se debe comunicar a la comunidad que esta actividad forma parte del Plan de Acompañamiento Social y su convocatoria debe realizarse oportunamente y mediante un trabajo conjunto con la comunidad.

La actividad propuesta, debe ser informada a la supervisión social del proyecto SERVIU Metropolitano con 10 días de anticipación a la fecha acordada de la actividad de integración, presentando verificadores de que la actividad de integración, ha sido validada con la actoría social del conjunto (listas de asistencia desagregadas por sexo y género, acta de reunión y acuerdos, fotografías). La supervisión contará con un máximo de 3 días para emitir observaciones.

Al respecto, para cada actividad la consultora debe disponer y/ o gestionar:

- a. Difusión de las actividades para todas las familias del conjunto.
- b. Equipamiento y equipos para implementar la actividad (amplificación, sillas, otros insumos).
- c. Colaciones y/ o cafetería, dependiendo de la actividad.

P9- Actividades orientadas a grupos etarios, o específicos.

Actividades sistemáticas que promuevan el sentido de pertenencia y la buena

convivencia en el barrio, y que respondan a necesidades detectadas participativamente en estos grupos (niños y niñas, personas adultas mayores, jóvenes, mujeres, personas adultas en general, deportistas, artesanos, migrantes u otros grupos).

Estas actividades deben enmarcarse en virtud a los siguientes parámetros:

- a. Deben realizarse al menos cada 2 meses (6 actividades en total).
- b. Al menos 2 de estas actividades sean destinadas a la infancia; mientras las otras actividades, se deben dirigir a otros grupos etarios o específicos (las que se deben proponer en la presentación de la oferta formulario propuesta metodológica, anexo N°4 / 3.e) y 3.f).
- c. Difusión de las actividades con las familias del conjunto, en al menos dos canales.
- d. Equipamiento y equipos para implementar la actividad (amplificación, sillas, otros insumos).
- e. Colaciones.

Cabe señalar que en las actividades propuestas que impliquen asignación de recursos unitarios, la capacidad máxima será de xx participantes. Estas actividades serán propuestas a la supervisión social de la consultoría.

P10 - Gestiones para apoyar la creación de organizaciones sociales en el barrio o para el fortalecimiento de organizaciones existentes en el conjunto habitacional (distintas a comités de administración).

Constituye un proceso en el conjunto, que permita la creación, fortalecimiento, o activación de al menos una organización social, que sea distinta al comité de administración. Para ello, este proceso involucra las siguientes actividades:

- Identificación de la pertinencia y motivación de formar organizaciones sociales en el conjunto habitacional (distintas a los comités de administración).
- Apoye a la comunidad en la creación de estas organizaciones, y en su funcionamiento inicial.
- En caso de que existan organizaciones funcionando, se espera que se apoye el fortalecimiento de estas organizaciones.
-

En cualquier caso, se espera como producto que durante el desarrollo de la consultoría las organizaciones del barrio cuenten con un plan de trabajo, que oriente su acción en el período de 1 año, y que le sirva de modelo para el futuro.

P11- Encuentro de organizaciones del conjunto habitacional y del entorno.

La consultoría, durante el desarrollo del Plan de Acompañamiento Social, deberá promover y gestionar a lo menos un encuentro de organizaciones del conjunto habitacional (incluidos los comités de administración) y del entorno, en el que difundan sus planes de trabajo y realicen actividades de acercamiento y coordinación; en función al abordaje o resolución de problemas territoriales.

Por tanto, este proceso involucra al menos las siguientes actividades:

- Identificación de organizaciones en el conjunto habitacional y en el entorno (Producto generado en el diagnóstico social letra e del punto 2.2.1 de estas bases técnicas).
- Acercamiento y vinculación con las organizaciones sociales.
- Coordinación con dichas organizaciones.

Las directrices del encuentro y propuesta de otras actividades para el logro del producto, se debe proponer en el Anexo N°4, Formulario de Oferta Técnica.

Al respecto, corresponde a la consultoría gestionar – en conjunto con las organizaciones reunidas – lo siguiente:

- a. Insumos requeridos para realizar el encuentro.
- b. Colaciones y/o cafetería.
- c. Lugar donde se realice.

Se entiende como producto logrado, que al menos dos organizaciones distintas se presenten en el encuentro. No obstante, la consultora deberá presentar los verificadores pertinentes que demuestren la gestión y/ acercamiento con otras organizaciones sociales.

Propósito A.2. Vincular a las familias con las redes comunitarias y sociales del entorno del barrio y de la comuna, como asimismo de otras organizaciones de la sociedad civil.

Los productos y actividades obligatorias para cumplir con este propósito son las siguientes:

P12- Diseño Plan de coordinación en red

Este plan de coordinación en red se debe diseñar a partir del diagnóstico de intereses y necesidades de la comunidad, considerando al menos las siguientes áreas:

- a. protección de la infancia y
- b. capacitación laboral, educación y/o empleo.
- c. justicia y/o seguridad: Por ejemplo: Corporación de Asistencia Judicial, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Cuerpo de Bomberos.

Asimismo, debe considerar el reconocimiento de recursos organizacionales e institucionales existentes en el ámbito local, comunal y regional según corresponda, para dar atención a las áreas de interés de la comunidad. Además de las áreas mínimas requeridas, el plan deberá incorporar como mínimo 2 áreas de interés por la comunidad.

El plan de coordinación debe contener una propuesta de 6 actividades que se deben ejecutar en el desarrollo de la consultoría (con su programación temporal y recursos, considerando las 5 áreas requeridas.

P13- Ejecución del plan de coordinación en red

La ejecución del plan en red debe incluir en cada conjunto habitacional a lo menos los siguiente:

- a. Actividades de difusión. Por ejemplo: feria de servicios.
- b. Acciones de derivación. Por ejemplo, ante casos detectados de vulneración de derechos, nivel educacional obligatorio incompleto, becas de estudios para educación superior, entre otros.
- c. Acercamiento de servicios. Por ejemplo: postulación a capacitaciones laborales, inscripciones a programas que prevengan la vulneración de derechos de la infancia, inscripción a programas deportivos, etc.
- d. Actividades de difusión de otros programas o iniciativas que se estén implementando en el territorio, ya sea de la sociedad civil o del sector público.
- e. Otras gestiones para la implementación del Plan de Coordinación en red.

Al menos, se deberán realizar 2 actividades en el conjunto habitacional. Las actividades se podrán realizar en forma conjunta en conjuntos habitacionales que pertenezcan a una misma comuna. Cabe resaltar que se entiende como logrado, que las actividades propuestas en este producto, deben considerar como mínimo la participación de un 25% de quienes residen en el conjunto.

P14- Gestión para fomentar la Equidad de Género.

Esta gestión implica tres tipos de acciones:

- i. Formación a la actoría social y a las/los residentes de los conjuntos en Equidad de Género.

En esta instancia formativa se debe desarrollar al menos una de estas áreas:

- Prevención de la violencia de género,
- Nuevas masculinidades,
- Corresponsabilidad parental,
- Crisis y política de cuidados,
- Autonomía de la mujer,
- otra temática relacionada con la Equidad de Género, propuesta por el equipo consultor.

Esta temática presentada por la consultoría se debe ofertar al momento de licitación Metodología y Coherencia de la propuesta, Anexo N°4 P15). Sin embargo, se podrán realizar ajustes o cambios a partir de las necesidades y pertinencias surgidas del diagnóstico social.

Cabe resaltar que los ajustes y o cambios deben ser aprobada por la supervisión social del proyecto, por lo que se debe presentar con 10 días de anticipación, al inicio de esta instancia de formación. Con todo, esta instancia de formación deberá circunscribirse a los siguientes parámetros:

- a. Duración de 4 horas en total, distribuida en sesiones que la consultoría proponga.
- b. Capacidad máxima de 20 participantes. Se requiere un mínimo de 5 personas inscritas

para que la instancia de formación se implemente. Para el caso de conjuntos con menor cantidad de viviendas, la inscripción mínima se consensuará con la supervisión social de la consultoría.

- c. La consultoría debe disponer de material pedagógico, insumos, y equipo para la instancia formativa.
- d. La facilitadora(or) deberá contar con formación en equidad de género y/o experiencia en instancias formativas o gestión comunitaria relacionada con la equidad de género.
- e. La consultoría deberá disponer de servicios de cafetería y alimentación para la sesión, para un público entre 10 y 20 participantes.

La temática y ejecución de esta instancia formativa debe ser pertinente a las necesidades y problemáticas identificadas en el diagnóstico social. El enfoque debe ser participativo, problematizador, lúdico y con metodologías de aprendizaje adecuado a las características del público objetivo.

Es importante señalar, que las capacitaciones en Enfoque de Género no deben estar dirigidas sólo a mujeres, sino que la convocatoria debe ser abierta a la comunidad, siendo ideal que participen mujeres, hombres y personas de las diversidades sexo genéricas.

Con todo, esta instancia formativa puede ser gestionada por la Consultoría a partir de una coordinación con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, con el área de género de SERVIU Metropolitano u otra institución u organización pertinente en la materia, aprobada por la Supervisión Social del proyecto.

ii. Coordinación con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género y/u otro organismo pertinente a la temática. La consultoría deberá contemplar acciones de difusión para la prevención de la violencia contra la mujer, orientación a la comunidad, y otras actividades presentadas en el momento de la licitación, o propuestas a partir de resultado del diagnóstico social.

- iii. Derivación de casos de violencia de género detectados.

En los casos que se detecten situaciones de violencia de género⁴, se debe registrar y gestionar las derivaciones correspondientes para su abordaje.

B. Área Formación de Nuevos Propietarios(as) y Copropietarios(as).

Propósito B.1. Promover los derechos y deberes que asumen las familias como nuevas propietarias, copropietarias, cuando corresponda, y como vecinos(as).

Los productos y actividades obligatorias para cumplir con este propósito son las siguientes:

⁴ “...La violencia de género se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. El término se utiliza principalmente para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y niñas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia. Si bien las mujeres y niñas sufren violencia de género de manera desproporcionada, los hombres y los niños también pueden ser blanco de ella...” (ONU Mujeres, s.f).

P15- Realización de al menos dos talleres educativos en los que se deben abordar aspectos que conlleva la propiedad de la vivienda,

Estos talleres deben estar orientados a:

- a. Obligaciones y prohibiciones que afectan a la persona propietaria y a la propiedad;
- b. Patrimonio reservado de la mujer casada; y,
- c. Ley de Calidad de la Construcción.

Estos talleres educativos se deben ejecutar a partir de los siguientes parámetros:

- a. Duración mínima de 4 horas, distribuida en sesiones que la consultoría proponga.
- b. Capacidad para todas las familias beneficiarias. La consultora deberá proponer la forma de abordar la totalidad de familias del conjunto.
- c. La consultoría debe disponer de material pedagógico, insumos, y equipo para la instancia formativa.
- d. La facilitadora(or) deberá contar con formación y/o experiencia en copropiedad inmobiliaria, formación jurídica y en ley de calidad de la construcción.

Estos talleres deben estar dirigidos a todas las familias beneficiarias. Se requiere alcanzar a lo menos un 70% de asistencia de las familias beneficiarias por conjunto habitacional.

En caso de no completarse esta asistencia, se deberá complementar la actividad con entrega de cartillas informativas para cada vivienda.

Propósito B.2. Apoyar la constitución de la copropiedad inmobiliaria, en el caso de los condominios de vivienda social.

Los productos y actividades obligatorias para cumplir con este propósito son las siguientes:

P16 - Asambleas de personas copropietarias para revisión de la Nueva Ley de Copropiedad Inmobiliaria N°21.442 y del Reglamento de Copropiedad existente.

Constituyen instancias de encuentro para todas las personas copropietarias donde se aborden los siguientes temas:

- a. Conocimiento y revisión de los cambios en la Ley de Copropiedad y su aplicación.
- b. Reglamento de copropiedad con reconocimiento a los bienes comunes y deberes y derechos de los copropietarios y copropietarias.
- c. Prácticas de buena convivencia, buen trato y respeto mutuo.

Se requiere alcanzar a lo menos un 70 % de asistencia de las familias beneficiarias. En caso de no completarse esta asistencia, se deberá complementar la actividad con entrega de cartillas informativas casa a casa.

P17 - Asambleas de personas copropietarias para elaboración y aprobación de normas de convivencia, y aprobación de ajuste del Reglamento de Copropiedad

En estas instancias dirigida a todos las personas copropietarias se deberá abordar lo siguiente:

- a. Aproximación – Minuta diagnóstica pago 1 (¿Existe un documento escrito con normas aprobadas? ¿Cuál es el nivel de cumplimiento? ¿Cuáles son las principales fuentes de conflicto vecinal?) Avance en ajustes al Reglamento de copropiedad.
- b. Elaboración y aprobación - con el apoyo y moderación de la consultoría – de las normas de convivencia, elaborado en conjunto con representantes de la comunidad (Comité de administración o equivalente, delegados de edificio, comisión normas de convivencia).
- c. Ajustes al reglamento de copropiedad con arreglo a la nueva ley de copropiedad inmobiliaria en caso de que la comunidad de personas copropietarias aún no lo hubiese ajustado. Para lo cual, la consultoría deberá orientarles sobre los ajustes del Reglamento de Copropiedad según lo indicado en la nueva Ley de Copropiedad Inmobiliaria N°21.442.

Para lograr lo anterior, la consultoría deberá contemplar:

- a. La entrega de informativos en esta materia a todas las personas copropietarias, con el respectivo formato de recepción de la entrega de material. Procesos de diagnósticos participativos sobre estado de la copropiedad respecto a normas de convivencia (¿existe un documento escrito con normas aprobadas?, ¿cuál es el nivel de cumplimiento?, ¿cuáles son las principales fuentes de conflicto vecinal?).
- b. Elaborar una propuesta de normas de convivencia elaborado a lo menos en conjunto con representantes de la comunidad (Comité de administración o equivalente, delegados y delegadas de edificio, comisión normas de convivencia).
- c. Realizar talleres participativos de convocatoria amplia, para revisión y retroalimentación de la propuesta de normas de convivencia.
- d. Asamblea para aprobación de normas de convivencia.
- e. En caso de ajuste del reglamento de Copropiedad a la Nueva Ley debe presentarse a la asamblea de copropietarios y copropietarias para su aprobación.

P18 - Asambleas de copropietarios y copropietarias para el nombramiento de administrador/a, Comité de Administración, Subadministrador/a, y Subcomité.

Este producto implica un proceso de trabajo que incluye las siguientes actividades:

- i. Conocer el estado de la administración del conjunto, para lo cual se requiere una aproximación con la actoría social, abordando al menos lo siguiente:
 - Si disponen de Administrador del Condominio.
 - Situación del Comité de Administración: Si es provisorio o definitivo. Los respaldos de su nombramiento. Su vigencia.
 - Disponibilidad de delegados y delegadas por block, edificio u organización territorial dentro del conjunto.
 - Requerimiento y disponibilidad de subadministración.
 - Requerimiento y disponibilidad de subcomités.
- ii. Diseño de una propuesta de acciones para el nombramiento de Comités de Administración (CA) y según corresponda para el nombramiento de administrador/a, subadministrador/a, subcomités,

elaborada con la participación de representantes de la comunidad.

- iii. Organización de asambleas de nombramiento CA, y según corresponda administrador/a, subadministrador/a subcomités, la organización de estas actividades debe ser elaborada con la participación de representantes de la comunidad, incluyendo procesos de identificación de candidaturas a los cargos.
- iv. Desarrollo de las asambleas de nombramiento de CA; de administrador según corresponda y subadministrador y subcomités según lo requiera la comunidad, de acuerdo a los quorum establecidos en la Ley de Copropiedad. La consultoría debe establecer las condiciones para generar una asamblea, y asesorar y orientar:
 - El nombramiento de Administrador o Administradora, cuando corresponda.
 - El nombramiento del Comité de Administración (CA)⁵, ya sean provisorios o definitivos, según situación de la copropiedad;
 - El nombramiento de subadministrador/a y subcomité cuando lo requiera la comunidad.

En caso de que la copropiedad no disponga de comité de administración o no esté vigente y no dispongan de escrituras de compraventa, una vez que cuenten con el acta de la asamblea de nombramiento del comité de administración, deberán solicitar a SERVIU el acto administrativo de nombramiento de administración provisoria. Si la copropiedad dispone de escrituras de compraventa se deberá proceder al nombramiento de Comités de Administración definitivo. En casos justificados se podrá solicitar a SERVIU Metropolitano el nombramiento de una Administración provisoria incluso existiendo escrituras de compraventa.

En los casos que se presenten dificultades en la ejecución - atribuibles estrictamente a causas externas a la gestión de la consultoría o bien a factores imputables a la dinámica organizacional de las familias de proyecto – y que comprometan el cumplimiento del producto; el equipo consultor deberá reportar a la supervisión social del proyecto a partir de un informe fundado, al menos con dos semanas de anticipación antes del tercer estado de pago. Al respecto, de establecerse que no se logrará la creación de las orgánicas establecidas en el punto d) de esta sección, y/ o del producto 19; junto con el informe, la consultoría deberá proponer un producto equivalente. La supervisión social contará con 10 días hábiles para su estudio y pronunciarse sobre su aprobación, observaciones o rechazo de la propuesta. Esta propuesta también deberá contener actividades propuestas alternativas para el punto v) de este producto; así como para los productos 20; 21 y 22 de este propósito.

En caso de que antes del término del Servicio se produjera la renuncia o remoción de los y las integrantes del comité de administración, la Consultoría deberá apoyar a la comunidad en las gestiones necesarias para la renovación del comité de administración.

Es deseable que este producto se logre lo antes posible, no obstante, se establece un plazo amplio para su logro, en atención a las particularidades que el proceso puede presentar en cada copropiedad.

El resultado esperado de estas actividades consiste en que cada copropiedad cuente con los órganos

⁵ Se denomina Comité de Administración Definitivo cuando los copropietarios disponen de Reglamento de Copropiedad Inscrito en el Conservador de Bienes Raíces (CBR) y los beneficiarios de subsidio cuentan con las Escrituras de Compraventa inscritas a su nombre en el CBR. En ausencia de alguna de estas condiciones, se denomina comité de administración provisorio. La elaboración e inscripción de los Reglamentos de Copropiedad, así como la escrituración de las viviendas, corresponden a tareas en las que no participa la consultora que se adjudique esta licitación.

de administración funcionando, con un comité de administración vigente, administrador/a según corresponda, y con subadministrador/a y subcomités según lo requiera la comunidad.

P19 - Capacitación a los órganos de administración del conjunto habitacional.

Toda vez conformados – o en proceso de conformación – los órganos de administración, la consultoría deberá implementar a lo menos 3 sesiones de capacitación al comité de administración y si los hubieran a los subcomités y personas delegadas de edificio, sobre funcionamiento y administración de la copropiedad.

Esta capacitación deberá enfatizar la revisión de la ley de copropiedad, roles y funciones de los órganos de administración (asamblea de copropietarios, comité de administración, administrador/a, subadministrador/a y subcomités de administración), resolución de conflictos, manejo de documentación de la copropiedad según lo señala la ley de copropiedad, orientaciones legales para la contratación de personal como parte de la gestión de la administración de la copropiedad. Estas capacitaciones deberán ceñirse a los siguientes parámetros:

- Duración mínima de 6 horas en total, en 3 sesiones o en una distribución que la consultoría proponga.
- Capacidad para las/ los integrantes del órgano administrador: comité de administración, subcomités y delegados en virtud a la distribución territorial del conjunto
- La consultoría debe disponer de material pedagógico, insumos, y equipo para la instancia formativa.
- La facilitadora(or) deberá contar con formación y/ o experiencia en copropiedad inmobiliaria y formación jurídica.
- La consultoría deberá disponer de cafetería y alimentación para la sesión, para las y los integrantes de la instancia de capacitación.

El resultado esperado de estas actividades consiste en que cada copropiedad cuente con los órganos de administración de representación de la comunidad capacitados para su funcionamiento, particularmente el comité de administración y los subcomités de administración si los hubiere.

P20- Plan de Trabajo anual de cada comité de administración y rendición de cuentas.

Se espera que durante el desarrollo de la consultoría cada copropiedad logre contar con un plan de trabajo, que oriente su acción en el período de 1 año, y que le sirva de modelo para el futuro y que se les asesore en la preparación y desarrollo de una rendición de cuentas a la comunidad.

a) El plan debe incorporar entre otros:

- el sistema de cobro de gastos comunes y de administración de los recursos de la copropiedad,
- multas por infracciones al Reglamento de copropiedad y normas de convivencia,
- la organización para el manejo de residuos domiciliarios (basura),
- plan de emergencia de la copropiedad,
- la administración de la infraestructura comunitaria (sedes),
- la mantención de bombas impulsoras de agua
- el uso de los estacionamientos.
- En caso de que no cuenten con administrador/a, el comité de administración deberá confeccionar

un presupuesto estimativo de las obligaciones económicas que debieran ser asumidas por el condominio en un período de doce meses.

Este plan de trabajo debe ser presentado por el comité de administración a los copropietarios, y debe ser el resultado de un trabajo de acompañamiento y capacitación realizado por la consultora a los líderes y dirigentes de las copropiedades.

b) La rendición de cuentas se abordará de acuerdo a las exigencias de la ley de copropiedad inmobiliaria y de las directrices entregadas por SERVIU (ver anexo x **Ord. 3995 de 2025 de SERVIU Metropolitano Comunicado rendición de cuentas)**

- En caso de contar con administrador/a, el comité de administración en forma mensual deberá recibir la rendición de cuentas por parte del administrador. La consultoría les debe orientar para solicitar y/o analizar la rendición de cuentas mensual.
- En caso de no contar con administrador/a, el comité de administración realizará reunión mensual en la que se autopresentarán la rendición de cuentas.
- Cada vez que se realice una asamblea ordinaria en el condominio, se deberá realizar rendición de cuentas. Las asambleas ordinarias se realizan a lo menos una vez al año.
- En caso de que no se cuente con administrador/a, la consultoría deberá asesorar al comité de administración a lo menos en la preparación y desarrollo de una rendición de cuentas a la comunidad.
- En caso de que el condominio cuente con administrador/a, la consultoría deberá asesorar al comité de administración para exigir la rendición de cuentas y en el análisis de la rendición de cuentas.

P21 - Obtención de RUT de la copropiedad y Apertura de cuenta bancaria a nombre del condominio.

Este proceso cuenta con dos gestiones:

- i. Obtención del R. U.T de la copropiedad. La consultora debe asesorar al comité de administración en la obtención del RUT. Entregando una clara información sobre los pasos a seguir, habiendo recopilado para ello la información actualizada en el Servicio de Impuestos Internos correspondiente a la ubicación geográfica de la copropiedad. Se debe demostrar que se han realizado gestiones para orientar y conocer el estado de avance del comité de administración en esta gestión.
- ii. Apertura de cuenta bancaria a nombre del condominio. La consultoría debe gestionar – en conjunto con el órgano de administración conformado - la apertura de la cuenta bancaria a nombre de la copropiedad para la administración de recursos del condominio. Si no se dan las condiciones durante la gestión del servicio para el logro de este producto se deberá preparar al comité de administración para realizar esta gestión. Se debe demostrar que se han realizado gestiones para orientar y conocer el estado de avance del comité de administración en esta gestión. La consultora debe asesorar al comité de administración, para que cuente con acta de asamblea que faculte a determinados integrantes del comité de administración para realizar gestiones bancarias.

Propósito B. 3. Orientar acerca del adecuado uso, cuidado y mantención de la vivienda, del equipamiento y del espacio público.

Para este propósito, la consultoría deberá realizar las siguientes actividades y productos obligatorios:

P22-Capacitación sobre uso, cuidado y mantención de la vivienda

La consultoría deberá ejecutar como mínimo un taller de capacitación sobre uso, cuidado y mantención de la vivienda, incluyendo orientaciones de eficiencia energética en el hogar, y de ampliación proyectada y terminaciones recomendadas.

Este taller está dirigido para todas las familias del conjunto, donde la consultora deberá proponer el procedimiento para que el aprendizaje del taller tenga un alcance para todas las familias como, por ejemplo:

- una sola escuela para todas las familias del conjunto, disponiendo de un grupo de facilitadores y facilitadoras que permita el trabajo en subgrupos, o
- Distintos talleres donde se aborde la temática por grupos de familias.

Se requiere alcanzar a lo menos un 70 % de asistencia de las familias beneficiarias en estos talleres. En caso de no completarse esta asistencia, se deberá complementar la actividad con entrega de cartillas informativas casa a casa.

Cabe resaltar que esta capacitación constituye una instancia de aprendizaje, por lo que se debe garantizar la interacción, la discusión y la participación de las personas copropietarias.

Así mismo, la ejecución del taller deberá ajustarse a los siguientes parámetros.

- Duración mínima de 3 horas en una distribución por sesiones que la consultoría proponga.
- Capacidad para todas las familias residentes del conjunto.
- La consultoría debe disponer de material pedagógico, insumos, y equipo para la instancia formativa.
- La facilitadora(or) deberá contar con formación y experiencia en arquitectura y/ o construcción.

P23- Capacitación sobre uso, cuidado y mantención del equipamiento y del espacio público.

La consultoría deberá ejecutar como mínimo un taller de capacitación sobre uso, cuidado y mantención del equipamiento y del espacio público, incluyendo orientaciones del manejo de las bombas impulsoras de agua en copropiedades, que cuenten con este sistema. Además de elementos prácticos y aplicados, la consultora deberá abordar los sentidos y significación de los bienes comunes y del espacio público, con el objeto de relevar su uso de manera responsable, compartida, y que permita la integración social con las vecinas y vecinos.

Además, es relevante incorporar en esta materia la perspectiva de género, ya que el uso del espacio público posee barreras espaciales visibles e invisibles que influyen en la seguridad, miedo al acoso y abuso sexual, que generan brechas en el acceso a espacios públicos. Lo

anterior se hace relevante debido a que el miedo en el espacio urbano es un elemento que disciplina el comportamiento colectivo de las mujeres y las diversidades sexo genéricas y que tiene como consecuencia la restricción de movimientos o simple automarginación de los espacios públicos, siendo relevante la generación de estrategias para la apropiación del espacio, la interseccionalidad y su influencia en las actividades y usos de los espacios públicos.

Este taller está dirigido para todas las familias del conjunto, donde la consultora deberá proponer el procedimiento para que el aprendizaje del taller tenga un alcance para todas las familias como, por ejemplo:

- una sola escuela para todas las familias del conjunto, disponiendo de un grupo de facilitadoras y facilitadores que permita el trabajo en subgrupos, o
- Distintos talleres donde se aborde la temática por grupos de familias.

Se requiere alcanzar a lo menos un 70 % de asistencia de las familias beneficiarias en estos talleres. En caso de no completarse esta asistencia, se deberá complementar la actividad con entrega de cartillas informativas para cada vivienda.

Así mismo, la ejecución del taller deberá ajustarse a los siguientes parámetros.

- Duración mínima de 3 horas en una distribución por sesiones que la consultoría proponga.
- Capacidad para todas las familias residentes del conjunto.
- La consultoría debe disponer de material pedagógico, insumos, y equipo para la instancia formativa.
- La facilitadora(or) deberá contar con formación y experiencia en arquitectura, planificación urbana, sociología urbana y/o construcción.

P24 - Promoción de que las copropiedades cuenten con servicio de mantención del sistema de bombas impulsoras de agua.

La consultoría debe promover que las copropiedades cuenten con servicio de mantención del sistema de bombas impulsoras de agua. Esto incluye orientarles en la búsqueda y elección del servicio de mantención, en caso de que no dispongan de este servicio al momento de iniciar la consultoría, así como también acompañarles en la verificación del servicio de mantención que le están prestando (visitas de empresa de mantención, informes de visitas, limpieza u otros) cuando cuenten con este servicio. La consultora deberá presentar un Informe de gestiones realizadas en esta materia.

P25 - Apoyo en la coordinación con Municipalidad en la relacionado con uso y/o comodato de equipamientos comunitarios ubicados en espacios públicos y construidos con el financiamiento del proyecto habitacional (ej. sedes comunitarias y espacios deportivos).

Propósito B.4. Diseñar planes de emergencia ante situaciones de catástrofe.

Las actividades y productos para el logro de este propósito son las siguientes.

P26- Coordinación inicial con organismos que aborden emergencia y/o catástrofe.

La consultoría deberá gestionar al menos una reunión de coordinación con organismos encargados y/ o vinculados para identificar situaciones de emergencia y/ o catástrofe que pudieran enfrentar las familias. Estas pueden ser: incendios, inundaciones, fallas eléctricas y cualquier situación que pueda afectar a las familias y/ o viviendas del conjunto. Se debe considerar coordinación con los principales servicios de emergencia: Carabineros(as), Bomberos(as), Departamentos de Emergencias Municipales, entre otros. En estas reuniones deben participar como mínimo:

- Funcionariado y/o voluntariado (en el caso de cuerpo de bomberos) de al menos 1 servicios de emergencia.
- Comités de Administración, Administrador o Administradora del Condominio, otro órgano administrador, y/o Comité de Emergencia (en el caso que exista).
 - Familias residentes interesadas en la temática. La consultora debe proveer para esta reunión:
- Gestión del lugar.
- Insumos y materiales.
- Cafetería para los participantes.

P27- Elaboración participativa de un plan de emergencia.

La consultora debe elaborar un plan de emergencia con la participación de las familias, considerando las situaciones de emergencia y/o catástrofes identificadas. Este plan de emergencia, elaborado por un ingeniero o ingeniera en prevención de riesgos (punto 2.5 de las presentes bases), y suscrito por el Comité y el Administrador del Condominio; deberá ser entregado en copia material y digital a Carabineros de Chile y al Cuerpo de Bomberos, correspondiente a la comuna (Art. 40 de ley 21.442 de Copropiedad Inmobiliaria). Se debe aplicar lineamientos del MINVU para la confección del Plan de Emergencia establecidos en el Ord. N° 533 de Subsecretario (V. y U.), de fecha 18 de noviembre de 2019, (anexo N°12 de estas bases de licitación), utilizando entre otros, metodología ONEMI (Plan Familia Preparada, AIDEP, ACCEDER y los 7 pasos indicados en Ord. 533 en ítem Condominios sociales). En cada conjunto habitacional se debe realizar el taller plan familia preparada. Se deben elaborar planes de emergencia tanto en Conjuntos de copropiedades como en conjuntos de loteos de vivienda.

Este plan entre otros aspectos señalados en el oficio indicado, considera los siguientes Siete Pasos:

- Contar con un equipo responsable de elaborar el plan.
- Análisis de amenazas, vulnerabilidades y capacidades.
- Elaboración del Plan de Emergencia, considerando acciones, antes, durante y después de la emergencia.
- Aprobación del Plan de Emergencia.
- Plano del Condominio.

- Entregar el plano y el plan a otras instituciones.
- Ejecución del Plan.

P28-Talleres de Socialización del Plan de Emergencia

La consultoría deberá realizar al menos un taller que difunda y socialice los planes de emergencia diseñados para el respectivo conjunto. Este taller, además de señalar cómo se debe actuar en el momento o caso de catástrofe, tales como terremoto e incendio, deben tener también un carácter preventivo.

Estos talleres se deben realizar a partir de los siguientes parámetros:

- Duración mínima de 2 horas.
- Capacidad para todas las familias beneficiarias. La consultora deberá proponer la forma de abordar la totalidad de familias del conjunto.
- La consultoría debe disponer de materiales, insumos, y equipo para la instancia formativa.
- La facilitadora(or) deberá contar con formación en prevención de riesgos, solicitado como parte del equipo ejecutor en las presentes bases de licitación.

Es deseable que, en estas instancias participativas, el equipo ejecutor promueva y facilite la conformación de un Comité de Emergencia del Condominio, en el caso de que no exista.

P29- Entrega de materiales de apoyo a las familias en diversas temáticas.

La entrega de materiales de apoyo complementaria a las actividades formativas de este plan de acompañamiento social debe abordar al menos las siguientes temáticas.

- Obligaciones y prohibiciones que afectan a la persona propietaria y a la propiedad.
- Recomendaciones de uso, cuidado y mantención de la vivienda, del equipamiento y del espacio público, incluyendo criterios de eficiencia energética.
- Funcionamiento de la copropiedad Inmobiliaria.
- Plan de Emergencia.
- Prevención violencia de género.

C. Área Fiscalización de la Ocupación de la Viviendas entregadas.

Para esta área, las actividades y productos son los siguientes:

P30- Ejecución de visitas, aplicación de fichas en terreno, registro fotográfico, total de fichas aplicadas y unidades habitacionales con situación de ocupación verificada.

Este producto contará con tres procesos:

a.- Proceso Pre - Verificación de la Ocupación:

Este proceso, contará con las siguientes actividades:

- i. Capacitación de equipo ejecutor de las visitas. La Unidad de Fiscalización de SERVIU Metropolitano realizará una capacitación con asistencia obligatoria por parte del equipo ejecutor.
- ii. Preparación de las fichas de Verificación de Ocupación, en formato proporcionado por SERVIU. Los datos de identificación de la vivienda y beneficiario deben ser prellenados por la Consultoría a partir de la información que les será proporcionada por SERVIU.
- iii. Programación de las fechas de visita. La Consultoría presentará una propuesta de programación de visitas, la que deberá ser aprobada por profesional a cargo de la unidad de fiscalización en coordinación con la Sección Habitación Social. La primera visita tiene como plazo el segundo mes de ejecución, a menos que SERVIU solicite ejecutarlo con posterioridad.

b.- Ejecución de proceso de verificación de la ocupación:

Se considera un mínimo de 1 visita por vivienda y un máximo de 3 visitas por vivienda, según en qué visita se logre verificar que quien ocupa la vivienda es el beneficiario o beneficiaria titular del subsidio o algún integrante del grupo familiar beneficiario, mayor de 18 años.

De este modo, el procedimiento de la verificación de la ocupación, se presenta en el siguiente cuadro:

Visita 1: responde la persona beneficiaria	No se realiza 2° visita
Visita 1: no responde la persona beneficiaria	Se realiza 2° visita, a menos que SERVIU Metropolitano verifique en oficina que quien respondió es parte del grupo familiar postulante.
Visita 2 responde la persona beneficiaria	No se realiza 3° visita
Visita 2 no responde la persona beneficiaria.	Se realiza 3° visita, a menos que SERVIU Metropolitano verifique en oficina que quien respondió es parte del grupo familiar postulantes.

El tiempo que transcurra entre la primera y la tercera visita no debe ser inferior a 2 meses. Y a modo de referencia, el tiempo óptimo entre visitas 1 y 2 y entre visitas 2 y 3, es de entre 3 y 5 semanas.

La visita se realiza en la puerta de acceso de cada vivienda, no en el interior de la vivienda. En cada visita se debe completar a cabalidad el acta de Verificación de Ocupación.

Solo se solicitará información a personas mayores de 18 años que se encuentren en la vivienda al momento de la visita.

Siempre que quien se encuentre en la vivienda al momento de la visita y señale ser la persona

beneficiara titular, cónyuge, conviviente civil o hijo(a) mayor de 18 años, deberá exhibir su cédula de identidad y firmar el acta de verificación de ocupación (en caso de que se niegue a mostrar la cédula de identidad esto debe ser indicado en el ítem observaciones). Otro tipo de ocupantes podrían no mostrar su cédula de identidad.

Se dejará notificación de una próxima visita en todos los casos en que la persona que responde no es titular del subsidio, además no se dejará notificación cuando la persona que responda sea cónyuge, conviviente unión civil o hijo(a) mayor de 18 años siempre que exhiba algún documento que demuestre el vínculo con la persona beneficiaria (ej. libreta de matrimonio, certificado de matrimonio, certificado de nacimiento). Esta notificación, será validada por la contraparte SERVIU correspondiente.

c.-Proceso Post Verificación de Ocupación en terreno

Este proceso contempla las siguientes actividades:

- i. Quien ejecuta debe asegurarse de que se han completado en el acta de verificación, todos los datos de cada visita.
- ii. Se deben escanear las actas de verificación por proyecto, separando archivos digitales correspondiente a la primera visita, segunda visita y tercera visita.
- iii. Se debe completar base de datos por proyecto con resultados de cada visita, en formato Excel proporcionado por Serviu Metropolitano.
- iv. La base de datos y las fichas escaneadas de la visita 1 y 2 deben ser entregadas a Serviu Metropolitano en formato digital en el plazo de 5 días hábiles desde que se ejecutaron las visitas. De este modo Serviu podrá establecer en qué casos corresponde ejecutar la 2° y la 3° visita.
- v. La base de datos de la visita N°3 se debe entregar en formato digital y las actas de verificación en formato físico y digital.

Se deberá completar en terreno la ficha de verificación de la ocupación, de acuerdo a los procedimientos indicados por SERVIU Metropolitano (Revisar referencialmente los anexos N°13 y N°14, ficha de verificación y formato para la verificación, respectivamente).

Todos los antecedentes recopilados, incluyendo las fichas de verificación de la ocupación y el registro de notificaciones, deben ser debidamente archivados, ordenados y numerados por persona beneficiaria. Además, las fichas de verificación deberán ser entregadas a SERVIU en formato digital.

P31- Registro y análisis de información en planilla Excel.

Los resultados de cada visita son registrados en una ficha en formato físico /papel y en una base de datos. Estos resultados deben ser entregados a SERVIU en el plazo de 1 semana desde que se efectuó la visita (base de datos y fichas escaneadas). En el informe de cada pago la consultora debe indicar avance de verificación en el periodo, adjuntando sus verificadores.

La base de datos NO podrá ser modificada. La base de datos Excel debe ser enviada a profesional a cargo de la unidad de fiscalización.

P32- Informe final del resultado del proceso de verificación.

A partir de los antecedentes anteriores, para el segundo periodo de pago, la consultoría debe entregar el informe final del estado de ocupación de las viviendas.

2.3.2 Evaluación y Cierre de la Experiencia

La evaluación tendrá como propósito principal identificar los logros, facilitadores y dificultades de la intervención, así como proponer mejoras al modelo de intervención en dos momentos, al cumplirse los 5 meses de ejecución y al finalizar la consultoría, por lo que se solicita una evaluación de proceso y una evaluación final, ambas de tipo participativo. La consultoría deberá presentar en su propuesta, un diseño general de evaluación de la experiencia para los dos momentos solicitados utilizando el formato del Anexo N°5, indicando las técnicas participativas que utilizará para realizar la evaluación de proceso y la evaluación final. La propuesta de evaluación es la que se aplicará en la ejecución del contrato. Lo que no obsta a que la consultora pueda realizar ajustes metodológicos operativos a solicitud y/o recomendación por parte de la supervisión social SERVIU Metropolitano. -

El diseño de evaluación de la experiencia deberá señalar, entre otros, objetivos y estrategia metodológica, debiendo comparar la situación inicial detectada en el diagnóstico con la situación intermedia y final alcanzada una vez concluida la intervención. Cabe destacar, que la evaluación, tanto intermedia como final, deberán enfatizar el proceso, además de reportar los resultados, logros y productos ejecutados en el desarrollo del servicio, incluyendo técnicas cualitativas.

Las actividades productos contemplados para este proceso son:

P33- Informe de evaluación de proceso al quinto mes de ejecución de la intervención.

Este proceso de evaluación, debe enmarcarse en el grado de cumplimiento parcial de los propósitos de Plan Conformación Nuevo Barrio, y tomando como referencia la propuesta de evaluación presentada en la oferta de licitación. En la evaluación, además se deben identificar aciertos, hallazgos, dificultades y aspectos a mejorar en el periodo de intervención restante.

Además, debe contar con la participación de la actoría social de los conjuntos habitacionales (dirigencias, potenciales liderazgos, informantes clave y residentes en general). Se solicita una participación mínima de 15 personas del conjunto habitacional, asegurando una convocatoria que represente a mujeres, hombres, personas de diversas edades, etc. No obstante, se podrá fundamentar un número inferior y/o la ausencia de representantes de algún Grupo de Especial Protección según la dimensión del conjunto habitacional.

Se debe presentar el resultado de la evaluación en una instancia de reunión con Equipo Serviu, Representantes de la comunidad, equipo municipal y/ u otras instituciones acordado con la supervisión social.

P34- Informe de evaluación final al término de la consultoría.

Este proceso de evaluación, debe enmarcarse en el grado de cumplimiento de los propósitos de Plan Conformación Nuevo Barrio, y tomando como referencia la propuesta de evaluación presentada en la oferta de licitación. En la evaluación, además se deben identificar aciertos, hallazgos, dificultades y aspectos a mejorar. Se debe incluir el enfoque de género como una de las dimensiones a evaluar.

Se sugiere que la evaluación de la experiencia sea desagregada por sexo y rangos etarios, a través de la implementación de indicadores de monitoreo y evaluación que consideren el impacto de las políticas y proyectos de vivienda desde una perspectiva de género. Esto ayudará a identificar áreas de mejora y asegurar que las intervenciones sean equitativas.

Algunos indicadores propuestos son los siguientes:

- Número de mujeres y diversidades en comités y reuniones.
- Incidencia de situaciones de violencia y acoso reportadas.
- Consideraciones del equipo ejecutor respecto al enfoque de género en el ámbito de la participación comunitaria por ejemplo: dificultades de la participación por labores de cuidado, prevalencia de la participación y liderazgo femenino en el ámbito comunitario, u otras dimensiones discursivas y prácticas que evidencien desigualdades de género.

Así mismo, debe incorporarse recomendaciones y propuestas para futuras intervenciones comunitarias asociadas a proyectos de barrio, ciudad y vivienda.

Estas instancias evaluativas deben ser participativas, por lo que se deben realizar con la actoría social de los conjuntos habitacionales (dirigencias, potenciales liderazgos, informantes clave, Grupos de Especial Protección y residentes en general). Se solicita una participación mínima de 15 personas del conjunto habitacional, no obstante, se podrá fundamentar un número inferior según la dimensión del conjunto habitacional.

Se debe presentar el resultado de la evaluación en una instancia de reunión con Equipo SERVIU, Representantes de la comunidad, equipo municipal y/ u otras instituciones acordado con la supervisión social.

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ETAPA CONFORMACIÓN DE NUEVO BARRIO

Matriz Lógica del Anexo 4

La Matriz Lógica, que se debe desarrollar en el Anexo N°4, punto 4, propone los productos en que el oferente pueda proponer las actividades para alcanzar los propósitos A1, A2, B1, B2, B3, B4, y C. Las actividades propuestas por el oferente deben cumplir dos criterios:

- Coherencia con los productos solicitados, es decir, deberán estar relacionadas y ser pertinentes con el tipo de producto requerido, y su naturaleza;
- Suficiencia para su logro, es decir debe proponer todas las actividades necesarias que se requeriría realizar para alcanzar cada producto.

En esta matriz lógica el oferente presentará la estrategia de trabajo que proponga, la que – revisada por la Comisión Evaluadora en el análisis de las ofertas, y por la supervisión social de la consultoría al inicio de la ejecución de contrato – constituirá un componente de la implementación de la consultoría. Cabe resaltar, que la matriz lógica constituye el insumo para evaluar el subcriterio metodología y coherencia de la propuesta.

Perspectiva de Género.

- a. La metodología de trabajo debe incorporar perspectiva de género, reconociendo las condiciones y necesidades diferenciadas de mujeres, hombres y diversidades sexo genéricas. Asimismo, se solicita se diseñen estrategias orientadas a la inclusión de los distintos grupos habitantes del Conjunto Habitacional.
- b. Al respecto el equipo ejecutor debe desarrollar metodologías de trabajo que favorezcan la participación de las familias, en especial de las mujeres que por lo general cumplen multilabores, entre ellas las labores de cuidado. Por tanto, se debe considerar medidas y estrategias pertinentes para favorecer la participación femenina, como desarrollar actividades con niñas y niños en forma simultánea a las actividades de capacitación de adultos. De este modo, al brindarles a niñas y niños un espacio de cuidado y entretención, se facilita la participación de la persona cuidadora en las actividades de capacitación. Se solicita a lo menos, 4 actividades de capacitación por proyecto con esta característica (completar formato metodologías participativas anexo N°4/3.a, y 3.b.).
- c. Así mismo, dentro de este lineamiento se incluyen las actividades de formación a la actoría social y a las/ los residentes de los conjuntos en Equidad de Género, con las directrices y parámetros establecidas en el producto 15, n°i.

Orientaciones metodológicas y operativas para las actividades de formación y capacitación

- a. La consultora deberá proponer el desarrollo de estrategias que les permitan asegurar que los liderazgos y dirigencias del conjunto habitacional alcancen un adecuado manejo de los temas abordados en las Áreas A y B, y que en general las familias del conjunto habitacional, reciban la información asociada. Cabe señalar que la Escuela de liderazgo constituye una instancia para estos efectos, así como también las asambleas de personas copropietarias, la formación en equidad de género, las capacitaciones en copropiedad, el taller de uso y mantención de la vivienda, el taller de uso y mantención del equipamiento y el espacio público, y a la elaboración participativa del plan de emergencia.
- b. Las actividades de capacitación y formación, deberán contar con métodos y técnicas que aseguren la efectiva aportación, retroalimentación e interacción de quienes participen. Se recomienda utilizar el enfoque de investigación – acción participativa, como eje metodológico en la implementación de las instancias de capacitación.
- c. Las actividades de capacitación deberán incluir técnicas de trabajo grupal con un máximo de entre 10 a 15 personas, con el fin de favorecer la comprensión de contenidos, rescatando la experiencia de los y las participantes. Se recomienda a lo menos 4 actividades de capacitación por proyecto con esta característica (completar formato metodologías participativas anexo N°4/3.c y 3.d). En caso de no presentar alguna actividad con esta característica la propuesta se considerará fuera de bases.
- d. Para el desarrollo del PAS la consultora, debe considerar la incorporación activa de la participación de dirigencias y vecinos y vecinas colaboradores, asumiendo roles de apoyo que faciliten la ejecución de los trabajos en grupos de las capacitaciones. La

consultora debe prepararlos para asumir este rol y evaluar con ellos la actividad realizada. Se solicita a lo menos 4 actividades por proyecto con esta característica (completar formato metodologías participativas anexo N°4/3.c y 3.d).

- e. Todas las actividades y productos comprometidos, deberán contar con verificadores de cumplimiento, los que a lo menos deben corresponder a lo indicado en la Res. Ex. N°1875 (V. y U.) de 2015 (actas de reuniones con sus respectivos registros de asistencia, material educativo entregado, fotografías, vídeos, certificación de charlas u otras actividades realizadas por otras instituciones etc.). Estos verificadores serán entregados junto con los informes de avance.
- f. Se solicita que la consultora considere materiales y estrategias para entregar información a todas las familias del conjunto habitacional, sobre temáticas fundamentales que deben ser abordadas en esta intervención, entre ellos, manuales y/o materiales educativos y/o de difusión (completar anexo N°4 /5). La recepción de la información debe quedar respaldada, al menos en un 70 % de las viviendas.
- g. Se espera que la consultora utilice material escrito y audiovisual y de preferencia incorpore otro tipo de materiales que se caractericen por su uso práctico (ejemplo imanes con información de servicios de emergencia). Estos materiales deben considerar como mínimo las siguientes 5 temáticas establecidas en el producto 30(P30).

Orientaciones Operativas para la ejecución del Plan de Acompañamiento Social.

- a. El equipo ejecutor debe contemplar el desarrollo de actividades del Plan de Acompañamiento Social a realizar en forma paralela a la elaboración del diagnóstico. Es decir, si bien se destinará el primer mes de la consultoría al levantamiento de información diagnóstica, y el segundo mes al análisis y difusión de los resultados del diagnóstico la consultora también debe ejecutar acciones de intervención durante este período (ver tabla de productos exigidos para pagos en bases administrativas).
- b. La consultora deberá coordinar a través de la Sección Habitación Social, la participación de representantes de SERVIU Metropolitano, a lo menos en las actividades correspondientes a:
 - Hitos o Eventos masivos de integración comunitaria y apropiación del espacio público,
 - Inicio y las de cierre de la Capacitación en Liderazgo.
 - Nombramiento de Comités de Administración.
 - Aprobación de normas de convivencia

Esta coordinación debe realizarse a lo menos con 10 días hábiles de anticipación, salvo situaciones excepcionales. Sin perjuicio de lo anterior, representantes de SERVIU podrán hacerse presentes en cualquiera de las actividades programadas del Plan de Acompañamiento Social apoyo a la conformación del nuevo barrio.

- c. El equipo ejecutor deberá demostrar en su estrategia de intervención, un proceso sistemático y continuo para el logro de los propósitos y productos comprometidos, el que debe reflejarse tanto, en la presencia frecuente del equipo ejecutor en terreno y en la programación de las actividades (carta Gantt, Anexo N°6). Esta presencia en terreno deberá ser reportada a la supervisión social, en virtud a las necesidades de

seguimiento y monitoreo, con una periodicidad quincenal, a partir del formato SERVIU que se presenta en el anexo N°16 El reporte de la presencia e terreno contendrá información sobre las actividades programadas como ejecutadas.

- d. Al respecto, cabe señalar que la ejecución de las actividades en terreno, las coordinaciones para el monitoreo y seguimiento con la supervisión social SERVIU Metropolitano, son presenciales. Las actividades virtuales se considerarán admisibles como complemento de las acciones formativas y de capacitación; o cuando se requieran de coordinaciones de carácter operativo, en función de la eficiencia y con acuerdo de la actoría o dirigencia social y autorizada por la Supervisión Social SERVIU Metropolitano.
- e. El material informativo que se entregue (cartillas informativas y el material de apoyo), deberá hacer uso de una comunicación inclusiva, por medio del empleo de un lenguaje no sexista en documentos, informativos y comunicaciones en general.
- f. En los casos que se determine una situación de emergencia sociosanitaria, determinado por la autoridad correspondiente se considera admisible la implementación de estrategias de intervención mixtas (presenciales y virtuales), asegurando presencialidad en terreno con medidas de cuidado y según protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, y acciones a distancia utilizando herramientas digitales pertinentes a las familias, garantizando el diseño y uso de materiales audiovisuales de calidad que convoquen a una amplia cantidad de vecinas y vecinos de cada comunidad. Es indispensable para ello que la consultora realice el diagnóstico de la accesibilidad de las comunidades a las tecnologías y/o herramientas de comunicación digital, así como también que ejecute acciones de apresto para el uso de tecnologías disponibles. El uso de estas tecnologías requiere igualmente considerar la participación de las familias en los distintos momentos metodológicos de la intervención: diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación. En cuanto a los verificadores es fundamental disponer de actas de todas las actividades realizadas con la participación de familias y de otras actorías (instituciones, organizaciones), en caso de que no puedan ser firmadas por tratarse de modalidad virtual se deberá incluir un correo con la validación del contenido del acta. Asimismo, son verificadores válidos para actividades virtuales la grabación de reuniones, link de acceso a materiales audiovisuales y formularios google, excepto cuando se trate de asambleas con votación para toma de decisiones.
- g. La consultora debe realizar mensualmente una reunión de monitoreo y programación de actividades del mes con representantes de la comunidad, y la supervisión social SERVIU. En ella, debe elaborar un calendario de actividades y ser entregado a las y los representantes de la comunidad a la supervisión social de SERVIU. La sistematización y verificación de estas reuniones deberán ser reportados para cada estado de pago.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ávila G. (2021). *Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración*. Revisa Margen N°100. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 28 de agosto de 2023

en

[\)%20DIAGNOSTICO%20SOCIAL%20EN%20TRABAJO%20SOCIAL.pdf](#) .

Rauber I. (2006). *Luchas y organizaciones sociales y políticas: Desarticulaciones y articulaciones*. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Sociales. Recuperado el 28 de agosto de 2023 en [Actores y sujetos sociales-UNAM 06](#).

Instituto Nacional de Derechos Humanos (2014). Instrumentos internacionales, observaciones y recomendaciones generales de derechos humanos sobre igualdad, no discriminación y grupos de especial protección. Instituto Nacional de Derechos Humanos. Recuperado el <https://bibliotecadigital.indh.cl/items/ea05e509-eccf-47e7-92dd-130add20931e>.