



ACUERDO DE LA JUNTA DIRECTIVA

Acuerdo 5	Sesión 66-2024	Fecha de sesión 26-08-2024	Fecha de comunicación 05-09-2024
Unidad (es) responsable (s) de la ejecución: Subgerencia de Operaciones	Unidad (es) coadyuvante: Auditoría Interna Gerencia General Asesoría Legal Unidad de Comunicaciones		Consecutivo #385-2024
Asunto: Aprobación de la “Guía para el diseño e implementación de planes de acompañamiento social”			

ACUERDO N°5:**Considerando:**

Primero: Que mediante oficio BANHVI-GG-OF-0838-2024, del 09 de agosto de 2024, la Gerencia General somete a la consideración de esta Junta Directiva el “Manual para el diseño e implementación de planes de acompañamiento social”, elaborado en complemento a las disposiciones del “Reglamento a la Ley Variable Social”, aprobado mediante acuerdo No. 1 de la sesión 66-2023, del 18 de diciembre de 2023.

Segundo: Que según lo señala la Gerencia General en dicho documento, esta propuesta incorpora modificaciones derivadas del proceso de consulta a actores interesados del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, y viene a ser una herramienta práctica y valiosa para orientar a las empresas desarrolladoras y constructoras de proyectos colectivos de vivienda, sobre la relevancia y los requerimientos del proceso de acompañamiento social y orientar al profesional responsable del proceso socio comunitario respecto a los alcances y abordaje requerido para implementar este proceso, así como establecer mecanismos de control para que tanto las entidades autorizadas como el BANHVI puedan monitorear los alcances mínimos y efectos de los procesos de acompañamiento, de forma tal que se contribuya de manera significativa a la misión del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, en cuanto a garantizar una vivienda digna y en un hábitat adecuado para las poblaciones más vulnerables.

Tercero: Que una vez analizado dicho documento y hechas las modificaciones que se han estimado pertinentes, esta Junta Directiva estima pertinente aprobarlo como un instrumento básico para encauzar la debida implementación de los planes de acompañamiento social en los proyectos de vivienda, orientados a generar comunidades resilientes y cohesionadas, donde cada persona tendrá la oportunidad de contribuir a que su entorno y las relaciones sociales que se tejen en la nueva comunidad promuevan un desarrollo pleno e integral.

Por tanto, se acuerda aprobar la siguiente:

GUÍA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL LEY N° 10260

Presentación

El acompañamiento social es una pieza clave en la ejecución de proyectos de vivienda social y su inclusión dentro de los productos del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) representa un hito en la historia de la vivienda social en el país. No solo busca garantizar una transición adecuada de las familias beneficiarias hacia nuevos estilos de vida y formas de habitar sus viviendas, sino que también promueve la organización y convivencia comunitaria, elementos esenciales para el desarrollo sostenible, la cohesión social y la consolidación comunitaria.

El proceso de acompañamiento social procura proporcionar a las familias las herramientas necesarias para adaptarse a sus nuevas viviendas, hábitats y dinámicas, mitigando posibles desafíos y facilitando un ajuste positivo a la nueva comunidad. Fomenta la participación activa de las personas beneficiarias en la creación de estructuras organizativas que les permitan gestionar de manera eficiente sus recursos, resolver problemas colectivos y potenciar liderazgos positivos, fortaleciendo así el tejido social y la identidad comunitaria. Además, promueve la convivencia armónica entre los vecinos, desarrollando habilidades de resolución de conflictos y estableciendo normas de convivencia que favorezcan el bienestar común.

Dicho proceso será aplicado en el marco del SFNV, una exitosa alianza público-privada que ha impactado alrededor del 25% de la población nacional mediante el financiamiento para el desarrollo de vivienda social. Está conformado por las Entidades Autorizadas (EA), responsables de evaluar y canalizar los proyectos para su financiamiento; y el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), entidad rectora del sistema que finalmente aprobará el financiamiento, garantizando así la coordinación y eficacia de las intervenciones. En alianza con las Empresas Desarrolladoras (ED) y Empresas Constructoras (EC), entidades privadas encargadas de la planificación y ejecución de los proyectos de vivienda.

Promover el desarrollo de los procesos de capacitación y acompañamiento social asegura la sostenibilidad comunitaria de la inversión pública y mejora las condiciones de habitabilidad de las personas beneficiarias del proyecto de vivienda de interés social. Esto se entiende como la aprobación, cuidado y uso del equipamiento dotado, áreas comunes y espacios públicos, así como el fomento de prácticas de convivencia y de la organización comunitaria

Esta guía es una herramienta práctica y valiosa para orientar a ED y EC sobre la relevancia y los requerimientos del proceso de acompañamiento social y orientar al profesional responsable del proceso socio comunitario respecto a los alcances y abordaje requerido para implementar este proceso, así como establecer mecanismos de control para que tanto en las EA como el BANHVI puedan monitorear los alcances mínimos y efectos de los procesos de acompañamiento.

Con esto se pretende contribuir de manera significativa a la misión del SFNV de garantizar una vivienda digna, en un hábitat adecuado para las poblaciones más vulnerables. Al integrar el acompañamiento social en los proyectos de vivienda, no solo se construyen casas, sino también,

comunidades resilientes y cohesionadas, donde cada individuo tendrá la oportunidad de contribuir a que su entorno y las relaciones sociales que se tejen en la nueva comunidad promuevan un desarrollo pleno e integral.

Contenidos

<u>Presentación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Contenidos</u>	3
<u>Glosario</u>	4
<u>Siglas</u>	6
<u>Aprobación del Plan de Acompañamiento Social (PAS)</u>	6
<u>Estructura de la Guía para el Diseño e Implementación del PAS</u>	7
<u>Fase Introdutoria</u>	9
<u>Fase 1- Previo al Inicio de Obras:</u>	10
<u>1.1. Diagnóstico del Proyecto de Vivienda Social</u>	10
<u>1.2. Definición Metodológica</u>	13
<u>Fase 2- Durante la ejecución de obras:</u>	16
<u>2.1. Acompañamiento y fortalecimiento organizativo:</u>	16
<u>2.2. Capacitación y Formación:</u>	18
<u>Fase 3- Posterior a la finalización de las obras:</u>	20
<u>3.1. Consolidación comunitaria</u>	20
<u>3.2. Conclusión y evaluación</u>	21
<u>ANEXOS</u>	22
<u>I-Estructura Base del Plan de Acompañamiento Social</u>	22
<u>II-Carta de Intenciones</u>	24
<u>III-Formato base de Bitácora de Campo</u>	25
<u>IV-Matriz de contenidos MAS- MIVAH</u>	26
<u>V-Encuesta de Evaluación de Satisfacción y Efecto Social en Proyectos de Vivienda del SFNV</u>	29

Glosario

En este capítulo, exploraremos los conceptos fundamentales que sustentan la integración del acompañamiento social en los proyectos de vivienda social del Sistema Financiero para la Vivienda (SFNV) de Costa Rica. Comprender estos conceptos es esencial para abordar de manera efectiva las necesidades sociales y comunitarias de las poblaciones más vulnerables. A continuación, se presentan los principales términos y conceptos relevantes:

- a. **Acompañamiento Social:** Proceso de apoyo y orientación profesional brindado a una comunidad durante el desarrollo de un proyecto, con el objetivo de promover su participación activa, fortalecer su organización interna y sentido de comunidad, así como asegurar que sus necesidades y expectativas sean consideradas en el proceso.
- b. **Actores locales:** Se refiere a entes públicos y privados emplazados en el territorio, que inciden en el desarrollo de una comunidad, tales como gobierno local, asociaciones de desarrollo, empresa privada, comités, instituciones públicas entre otros.
- b. **Asentamiento humano:** Área geográfica donde habita un grupo de personas, apropiándose del espacio e interactuando entre sí y con su entorno, donde se espera puedan satisfacer todas, o al menos la mayoría, de sus necesidades esenciales (vivienda, trabajo, educación, salud, entretenimiento, entre otras), mejorar sus condiciones de subsistencia y sus condiciones de vida.
- c. **Asentamiento informal consolidado o en precario:** Conjunto de familias que ha ejercido la posesión de un terreno para fines habitacionales, en forma pública, de buena fe, pacífica e ininterrumpida, por un plazo no menor de un año. Se entiende que la presente definición es únicamente para efectos crediticios y de aplicación de subsidios.
- d. **Bono Familiar de la Vivienda (BFV):** Es una modalidad de subsidio entregado mediante donación a un núcleo familiar con fines habitacionales. El bono es simplemente una donación y no constituye un título valor u otra especie de documento negociable.
- e. **Comunidad:** Conjunto de personas que, habitan en un espacio geográfico delimitado y delimitable, operan en redes de comunicación y organización dentro de la misma, pueden compartir equipamientos y servicios comunes y desarrollan un sentimiento de pertenencia.
- f. **Condominio de interés social:** Proyecto habitacional financiado con recursos del Fondo de Subsidios para la Vivienda, declarado expresamente por el Banco Hipotecario de la Vivienda. Son complejos habitacionales en los que se disfrutarán de todos los derechos especiales, los programas, las normas específicas, las facilidades crediticias, las subvenciones, los controles y las obligaciones de que goza la vivienda de interés social, sin perder por ello ninguna de las prerrogativas de la propiedad en condominio.
- g. **Desarrollador:** Empresa, grupo organizado con personalidad jurídica propia, o persona física que recibe del SFNV, financiamiento total o parcial, para la ejecución de un proyecto de

vivienda dentro del Sistema, constituyéndose en deudor de una EA y asumiendo ante ella y ante los beneficiarios del proyecto, las respectivas responsabilidades.

- h. **Constructor:** Empresa contratada por un Desarrollador para que ejecute material y físicamente un proyecto de vivienda de interés social. Las condiciones de constructor y desarrollador pueden estar reunidas en la misma persona.
- i. **Entidad Autorizada:** Ente público o privado que de conformidad con la Ley y la autorización del BANHVI, puede operar dentro del Sistema.
- j. **Modelo de Acompañamiento Social:** Metodología de módulos de capacitación, desarrollada por el MIVAH para brindar herramientas claras para el fortalecimiento comunitario y facilitar de la adaptación de los posibles beneficiarios de proyectos del SFNV a los nuevos modelos habitacionales desarrollados.
- j. **Persona Gestora Social:** Persona física o jurídica contratada por el desarrollador o el constructor encargado de capacitar, asesorar y acompañar a la población beneficiaria de los proyectos de vivienda de interés social en cualquiera de sus modalidades.
- k. **Población beneficiaria:** Son aquellas personas o núcleos familiares que cumplen con los requisitos legales para acceder al BFV y que de conformidad con la potestad del BANHVI otorgada en el artículo N.º57 de la LFSNV son beneficiarios de un proyecto de vivienda de interés social (con las exclusiones que se indicarán más adelante) establecidos en la Ley del SFNV.
- l. **Población Potencial Beneficiaria** Son aquellas personas o núcleos familiares que solicitan el BFV, y cumplen con los requisitos establecidos en el Ordenamiento Jurídico.
- m. **Proyecto de vivienda de interés social:** Conjunto de unidades habitacionales susceptible de ser financiada por medio de los recursos del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.
- n. **Sujetos responsables:** Son sujetos responsables el BANHVI, las Empresas Desarrolladoras o Empresas Constructoras, y la Entidad Autorizada, todos actores claves en los procesos de acompañamiento, en la fiscalización, evaluación y auditoría de los procesos y recursos. Estos sujetos deben ejecutar la ley y este reglamento de Variable Social.
- o. **Variable Social:** Proceso de acompañamiento socio-organizativo que es financiado con fondos de FOSUVI, implementado por la empresa desarrolladora y/o la empresa constructora por medio de las personas gestoras sociales utilizando los instrumentos definidos para tal fin, dirigido a la población beneficiaria de proyectos de vivienda de interés social, durante el período comprendido entre la aprobación del proyecto y hasta un año después de haber concluido la construcción de éste, que permita que las personas beneficiarias desarrollen destrezas y habilidades interpersonales que promuevan la sana convivencia, el mantenimiento adecuado de la infraestructura y las viviendas el desarrollo de comunidades organizadas, seguras, solidarias, inclusivas, amigables con el ambiente, articuladas con su entorno y gobierno local.

Siglas

Para los efectos de interpretación del presente reglamento, las siguientes siglas tienen el significado que se indica:

- a. **BANHVI:** Banco Hipotecario de la Vivienda
- b. **BFV:** Bono Familiar de Vivienda
- c. **EA:** Entidad Autorizada.
- d. **ED:** Desarrollador o Empresa Desarrolladora.
- e. **EC:** Constructor o Empresa Constructora
- f. **FOSUVI:** Fondo de Subsidios para la Vivienda.
- g. **MAS:** Modelo de Acompañamiento Social
- g. **MIVAH:** Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos.
- h. **SFNV:** Sistema Financiero Nacional para la Vivienda
- i. **LSFNV:** Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Aprobación del Plan de Acompañamiento Social (PAS)

La Guía para el Diseño e Implementación de Planes de Acompañamiento Social complementa las disposiciones del Reglamento a la Ley Variable Social, que define el marco normativo para los procesos de acompañamiento financiados por el SFNV. Estos procesos buscan asegurar la sostenibilidad comunitaria de la inversión pública y mejorar las condiciones de habitabilidad de las personas beneficiarias, fomentando la correcta utilización del equipamiento, áreas comunes y espacios públicos, así como la convivencia y organización comunitaria.

Los programas financiados por el BANHVI para la aplicación de los procesos de acompañamiento social incluyen la compra de lotes en verde, construcción de obras urbanísticas y viviendas; la compra de lotes urbanizados y construcción de viviendas; y la compra de viviendas bajo la modalidad de vivienda existente. El financiamiento provendrá del presupuesto anual del FOSUVI, sin exceder del 1%, el BANHVI definirá las condiciones operativas para incluir este financiamiento en cada proyecto de vivienda de interés social.

La implementación del acompañamiento social será responsabilidad de la Empresa Desarrolladora (ED) o la Empresa Constructora (EC), quienes deben contratar a una persona gestora social, profesional en ciencias sociales o con especialización en gestión social del hábitat y experiencia en trabajo comunitario.

La persona gestora social diseñará e implementará los procesos de acompañamiento social, utilizando los lineamientos y la guía metodológica del BANHVI, e incluirá indicadores de efecto que serán evaluados por la EA y el BANHVI durante su ejecución.

La Entidad Autorizada (EA), como parte de sus funciones, verificará la contratación de la persona gestora social idónea y aprobará la propuesta del plan de acompañamiento social con base a los lineamientos de esta guía, así como su presupuesto, contemplando los procesos de monitoreo, seguimiento y evaluación, para que esta sea remitida al BANHVI como parte de los componentes del proyecto.

El BANHVI, a través de su Departamento Técnico, revisará la propuesta de acompañamiento social presentada por la ED o EC ante la EA, brindando un criterio de aprobación ante su Junta Directiva, quienes finalmente, de cumplir con todos los requisitos establecidos, autorizarán su financiamiento.

Una vez formalizado el proyecto, la ED o la EC, a través de la persona gestora social, implementará la metodología aprobada por el BANHVI. El cronograma de trabajo incluirá la descripción de actividades, metodologías, recursos didácticos, mecanismos de participación comunitaria y coordinación con actores locales e institucionales.

Este proceso es fundamental para garantizar que los proyectos de vivienda de interés social no solo proporcionen soluciones viviendas dignas, sino que también promuevan el desarrollo sostenible de hábitats adecuados y la cohesión comunitaria, mejorando significativamente la calidad de vida de las familias beneficiarias.

Estructura de la Guía para el Diseño e Implementación del PAS

El documento ofrece una guía para la integración efectiva del acompañamiento social en la implementación de proyectos de vivienda financiados mediante el SFNV, reconociendo su importancia en la promoción de viviendas adecuadas y comunidades participativas. Está estructurado en tres partes esenciales, relativas al proceso de desarrollo de un proyecto de vivienda, que abarcan desde la fase previa al inicio de las obras, su progreso y el seguimiento de hasta un año posterior a la construcción de las viviendas, asegurando así la sostenibilidad y el bienestar a largo plazo de las comunidades beneficiarias.

Esta guía pone a disposición de las personas encargadas de la planeación y aplicación del acompañamiento social, distintos instrumentos que orienten su elaboración y aplicación, los cuales representan una base metodológica de contenidos requeridos para su aprobación. No obstante, los profesionales a cargo deberán retroalimentar dichas guías o instrumentos a partir de las necesidades y particularidades de la población beneficiaria.

Todo esto en complemento al Reglamento de la Ley para la Incorporación de la Variable Social dentro de los servicios que brinda el SFNV, cuya revisión es indispensable y detalla una serie de generalidades y obligaciones sobre este proceso que deben ser atendidas a cabalidad por todos los actores que participan en él.

Para garantizar una correcta estructuración del Plan de Acompañamiento Social, en adelante PAS, la guía ofrece un detalle de requisitos para las siguientes secciones:

1. Previo al inicio de obras:

- **Diagnóstico:** En esta sección se detallan los pasos necesarios para realizar un diagnóstico inicial de la comunidad beneficiaria. Se incluyen metodologías para la recolección de datos, análisis de necesidades socioespaciales y culturales, y la identificación de fortalezas y oportunidades dentro de la comunidad. Este diagnóstico es esencial para informar las fases subsecuentes del proyecto y garantizar que las intervenciones se adapten a las realidades específicas de la comunidad.
- **Definición Metodológica:** Esta sección describe la definición metodológica que guiará todo el proceso de acompañamiento social. Se incluye la identificación de los enfoques participativos a utilizar, las herramientas de recolección de datos, y la estructura de gobernanza comunitaria que se implementará para asegurar una participación activa y efectiva de la comunidad en todas las fases del proyecto.

2. Durante la ejecución de obras:

- **Acompañamiento y Fortalecimiento Organizativo:** Detalla el proceso de acompañamiento y fortalecimiento organizativo durante la ejecución de las obras. Se explican las estrategias para consolidar las estructuras de gobernanza comunitaria, como consejos y comités, y se describe cómo estas estructuras actuarán como intermediarias entre la comunidad y las entidades ejecutoras del proyecto. Además, se incluyen técnicas de mediación y resolución de conflictos para asegurar una implementación armoniosa del proyecto.
- **Capacitación y Formación:** En esta sección se describe el plan de capacitación y formación dirigido a los beneficiarios del proyecto. Se detalla el contenido de los talleres, los temas a abordar y las metodologías educativas a utilizar. Los programas de capacitación están diseñados para empoderar a la comunidad con habilidades y conocimientos necesarios para la gestión efectiva de sus nuevas viviendas y para fomentar una convivencia armoniosa y sostenible.

3. Posterior a la finalización de las obras:

- **Consolidación Comunitaria:** Proceso que busca fortalecer y estabilizar las estructuras de gobernanza interna y la cohesión social del proyecto, asegurando que la comunidad esté preparada para gestionar y mantener los beneficios del proyecto de manera autónoma y sostenible.
- **Conclusión y evaluación:** Se busca cerrar los procesos de forma positiva, analizar y mediar su efecto y los logros del proceso de acompañamiento social y el proyecto de vivienda, comparando los resultados con los objetivos planteados.

Cada una de las secciones descritas en esta guía contiene los siguientes incisos:

A. Contenidos del Plan de Acompañamiento Social

Descripción detallada de los contenidos mínimos que debe contemplar cada apartado específico en la propuesta de PAS presentado por la EC o ED. Busca que el documento presentado cumpla con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios para su aprobación y posterior implementación, esto con base en la estructura de referencia adjunta en anexos (Anexo I).

B. Implementación del Plan de Acompañamiento Social

Consideraciones que buscan guiar las acciones de la persona gestora social en la aplicación de las actividades y herramientas descritas en el PAS. Si bien, este contenido refiere a procesos posteriores al planteamiento de dicho documento, se busca con esto brindar criterios claros de aplicación que orienten una planificación coherente y articulada de cada actividad.

A continuación, se describen los contenidos básicos y consideraciones que deben de tomarse en cuenta para la planificación y posterior aplicación del PAS.

Fase Introductoria

Esta sección proporciona una base sólida sobre los aspectos que enmarcan el desarrollo y la implementación del PAS. Al ofrecer una introducción a temas estructurales y metodológicos y una clara presentación de las instancias responsables del proceso, esta sección tiene como objetivo proporcionar a los actores involucrados un entendimiento general y contextual de los elementos clave que influirán en la implementación del proyecto.

Puede contener, al menos, los siguientes aspectos:

i. Contenidos

Incluye un índice estructurado y detallado que facilita la navegación por el documento. Aquí se enumeran todas las secciones y subsecciones del PAS, proporcionando una visión clara de los temas que se abordarán. Además, se detallan los anexos y recursos que complementan el documento, asegurando que el usuario tenga una guía completa para todo el proceso de implementación.

ii. Introducción

La Introducción del plan establece su contexto general y el propósito. En esta sección, se describe la relevancia del PAS dentro del marco de proyectos de vivienda social, enfatizando su papel en la consolidación comunitaria y la promoción de la cohesión social. Se exploran las bases teóricas y metodológicas que le sustentan, proporcionando una comprensión clara de por qué es necesario y cómo se integra en el desarrollo del proyecto. Además, la introducción puede abordar los desafíos comunes que pueden surgir durante su implementación y presenta los objetivos generales que se buscan alcanzar con este proceso.

iii. Presentación

Esta sección sirve como una carta de presentación del PAS, dirigida a los actores involucrados, que puede incluir una explicación sobre quiénes son sus autores o responsables y sus propósitos al desarrollarlo. Se destaca la importancia del acompañamiento social para la implementación y consolidación de proyectos de vivienda y subraya el compromiso de las entidades involucradas con el desarrollo comunitario. Pueden incluir menciones a las colaboraciones con distintas organizaciones o actores clave que hayan contribuido a la elaboración del plan, así como una reflexión sobre el impacto esperado en las comunidades beneficiarias.

En complemento a lo indicado, esta sección puede complementarse con cualquier información que la persona gestora social considere prudente para establecer las bases del proceso de acompañamiento social por implementar.

Fase 1- Previo al Inicio de Obras:

Esta etapa, que abarca el período desde los primeros procesos de contacto con la posible población beneficiaria hasta el inicio formal de la construcción, busca establecer las bases para un desarrollo de proyectos de vivienda social alineado con las necesidades y características de esta población.

Si bien es posible que, dependiendo de la modalidad de proyecto por desarrollar, durante esta etapa no se haya definido claramente la totalidad de la población beneficiaria resulta fundamental realizar un análisis, tan detallado y participativo como sea posible, de las condiciones, características y necesidades de la población objetivo.

Esto no sólo busca identificar requerimientos y acciones particulares que podrán ser abordados en los procesos de diseño, construcción y acompañamiento social del proyecto de vivienda, sino que también pretende propiciar una mayor estabilidad de los núcleos familiares involucrados en el proceso.

1.1. Diagnóstico del Proyecto de Vivienda Social

El proceso de diagnóstico es una etapa crucial en la implementación de procesos de acompañamiento de proyectos de vivienda social, ya que proporciona a la persona gestora social una base clara para la implementación de intervenciones efectivas y adaptadas a las características, fortalezas, desafíos y necesidades de la posible población beneficiaria.

A continuación, se exponen algunas de estas consideraciones clave para llevar a cabo un diagnóstico integral, que deberá formar parte del contenido del PAS.

1.1.1. Caracterización Social, Demográfica y Cultural:

La propuesta de acompañamiento social debe incluir un análisis detallado de la posible población objetivo del proyecto, así como las características, condiciones y contexto en el que este se desarrolla, a un nivel de detalle que permita a la persona gestora social, realizar una caracterización inicial para la valoración de acciones y contenidos de las secciones que conforman un PAS.

a. Contenidos del PAS

- Caracterización del Proyecto de Vivienda Social:

Sección que presenta las características del proyecto planteado y su entorno físico y social. Incluye tanto las características técnico-espaciales de las unidades y el conjunto, como el contexto social y cultural en el que se emplaza. Se busca proporcionar una visión integral del proyecto que permita a los responsables y a la comunidad beneficiaria entender sus implicaciones y beneficios.

- Caracterización de la Posible Población Beneficiaria:

Sección detallada que presenta las características socioculturales de la posible población beneficiaria, así como los datos demográficos y cualquier información complementaria que permitan una comprensión profunda de sus condiciones, necesidades y expectativas. Esta información es crucial para diseñar estrategias de acompañamiento social que sean pertinentes y efectivas, asegurando que las acciones y decisiones tomadas estén alineadas con la realidad y expectativas de los beneficiarios.

- Mapa de Influencia de Actores:

Representación visual y descriptiva de los actores clave en el proceso de desarrollo del proyecto y su entorno, detallando sus roles e influencia en el desarrollo del proyecto. Con esto se busca identificar y comprender las dinámicas entre los diferentes actores involucrados, facilitando una gestión más efectiva y coordinada del proyecto, así como una participación y comunicación más eficiente y equitativa.

b. Implementación del PAS

- Análisis de Características Demográficas:

Se analizarán aspectos como edad, género, composición familiar, nivel socioeconómico, miembros con condiciones especiales (discapacidad, adulto mayor, entre otros) y condiciones de vivienda actuales de la población beneficiaria. Es esencial recopilar cualquier dato adicional que el profesional encargado considere necesario para la toma de decisiones relativas al proceso de acompañamiento.

- Contemplación de Aspectos Socioculturales:

Se examinan la procedencia, prácticas culturales, valores, tradiciones, y creencias de la posible población beneficiaria, reconociendo la diversidad étnica y cultural y su efecto en las relaciones sociales y en la percepción de la vivienda. Este análisis permitirá entender mejor las dinámicas sociales y las posibles adaptaciones culturales necesarias para el éxito del proyecto.

- **Análisis del Contexto Físico-Social:**

Se consideran aspectos como la infraestructura de servicios urbanos existente en el entorno del proyecto (educación, salud, espacios públicos, entre otros) y su capacidad de soporte, las oportunidades de empleo cercanas, la seguridad del área, así como su población y las redes sociales locales existentes. Todos estos elementos son cruciales ya que pueden afectar significativamente el bienestar y el desarrollo socioeconómico de las familias beneficiarias.

- **Identificación de Actores Relevantes:**

Se busca identificar a individuos, grupos y organizaciones que desempeñan un papel clave en la comunidad y en el posible desarrollo del proyecto. Esto incluye líderes comunitarios, organizaciones no gubernamentales, instituciones gubernamentales, gobiernos locales y otros actores que pueden influir en el proceso.

1.1.2 Identificación de Necesidades

Este punto implica un análisis detallado y sistemático, en conjunto con la posible población beneficiaria, de sus necesidades y requerimientos particulares, utilizando metodologías que la persona gestora social considere idóneas para identificar aspectos clave para el proceso. No solo se pretende identificar problemáticas, sino también reconocer y potenciar las fortalezas y oportunidades de la comunidad. Es fundamental involucrar activamente a la población identificada en el proceso de valoración para asegurar que las acciones propuestas sean pertinentes, aceptadas y sostenibles a largo plazo.

a. Contenidos del PAS

- **Análisis DAFO:**

Un informe detallado que identifique las debilidades y amenazas que podrían afectar el éxito del proyecto, así como las fortalezas y oportunidades que pueden ser aprovechadas para potenciar su desarrollo y sostenibilidad.

- **Mapa de riesgos y amenazas:**

Desprendido del análisis anterior, debe presentarse una tabla que identifique las amenazas potenciales identificadas, junto con estrategias de mitigación para minimizar su impacto en el proyecto y la comunidad.

- **Inventario y valoración de necesidades comunitarias:**

Este inventario busca reflejar necesidades, intereses y requerimientos socioespaciales y culturales identificados con la posible población beneficiaria, como resultado de procesos de diseño participativo dirigidos por la persona gestora social, en coordinación con el equipo técnico-constructivo de la Empresa Constructora (EC) y bajo las condiciones que se señalan en la sección de implementación de estos procesos.

En complemento, se detallarán las estrategias participativas utilizadas para la definición de este inventario, así como la valoración de su integración en el proceso de gestión y desarrollo del proyecto de vivienda social.

b. Implementación del PAS

- Valoración de debilidades y amenazas, fortalezas y oportunidades:

Análisis de las amenazas potenciales y las debilidades internas que pueden afectar el desarrollo del proyecto y el bienestar de la comunidad. Este análisis debe incluir aspectos sociales, económicos, ambientales e institucionales que puedan representar desafíos significativos. Se contemplarán también los activos y recursos disponibles en la comunidad, incluyendo habilidades, conocimientos, infraestructura existente, redes sociales, capacidades de liderazgo y organizaciones locales. Estos elementos pueden ser aprovechados para fortalecer el desarrollo y la sostenibilidad del proyecto.

- Desarrollo de procesos participativos:

La ejecución de procesos de diseño participativo previo y durante el desarrollo de obras tiene como objetivo identificar, en conjunto con la población beneficiada, un inventario de temas de interés y necesidades que puedan ser contemplados para la toma de decisiones de diseño, planificación y adaptación de espacios habitacionales y áreas comunes, así como la implementación de iniciativas y actividades sociales, entre otros.

La persona gestora social deberá trabajar en estrecha colaboración con equipos técnico-constructivo de la EC o ED para definir acciones que puedan implementarse para contemplar los temas identificados, así como para evaluar las condiciones técnicas que puedan limitar su implementación, evitando generar falsas expectativas en la población. Estas acciones deberán de estar detalladas en el apartado de Inventario y valoración de necesidades comunitarias del PAS.

Este enfoque busca propiciar que las necesidades e intereses de la población beneficiaria se integren efectivamente en los procesos de desarrollo del proyecto, promoviendo un sentido de pertenencia y compromiso con el mismo y faciliten su adaptación a un nuevo estilo de vida.

1.2. Definición Metodológica

En esta sección, se pretende identificar y describir las dinámicas diseñadas para integrar a la comunidad en el proceso de consolidación y sostenibilidad del proyecto, su relación con los distintos procesos de la obra y su enfoque en los diferentes actores involucrados (población beneficiada, grupos etarios, sociales o culturales específicos, grupos organizados, personal encargado de las obras, organizaciones e instituciones, entre otros). Las dinámicas de participación e involucramiento comunitario deben ser definidas y socializadas con la posible población beneficiaria, con el objetivo de lograr su comprensión y compromiso con el proceso. Esta sección debe incluir, al menos, los siguientes aspectos:

1.2.1. Metodología de Acompañamiento Social:

La definición de una metodología para el acompañamiento y la participación social implica diseñar e implementar estrategias que aseguren el involucramiento activo de la población en todas las fases del proyecto de vivienda, facilite espacios de participación e involucramiento e incentive dinámicas de fortalecimiento de la identidad comunitaria.

a. Contenidos del PAS

- Planteamiento metodológico:

Descripción de las bases metodológicas que guiarán el proceso de acompañamiento y participación social. Este apartado debe detallar los principios y enfoques que se utilizarán para involucrar a la comunidad y asegurar su participación activa en el proyecto. Es fundamental que la metodología sea inclusiva, participativa y adaptada a las características específicas de la comunidad beneficiaria.

- Programa de actividades:

Programación detallada que incluya todas las actividades, mecanismos de consulta, procesos y plazos preliminares para las acciones definidas en este documento, en articulación con los procesos de desarrollo del proyecto de vivienda. El programa debe estar diseñado para asegurar que todas las voces de la comunidad sean escuchadas y consideradas en el proceso de toma de decisiones. Además, debe incluir un cronograma que especifique cuándo y cómo se llevarán a cabo las actividades de participación y acompañamiento.

- Estrategia de retroalimentación y consulta:

Se establecerán mecanismos efectivos, inclusivos y continuos de retroalimentación, consulta y toma de decisiones con la población beneficiaria durante todas las fases del proyecto de vivienda social, para esto podrán utilizarse encuestas, reuniones comunitarias, buzones de sugerencias y plataformas digitales, entre otras herramientas para recoger opiniones y necesidades.

b. Implementación del PAS

- Flexibilidad y adaptación del plan:

La retroalimentación será fundamental para ajustar y mejorar continuamente las acciones del proyecto, garantizando que el proceso de acompañamiento responda adecuadamente a las realidades de la comunidad. Para ello, se implementarán métodos claros y transparentes de consulta y toma de decisiones en colaboración con las agrupaciones comunitarias, asegurando que todas las voces sean escuchadas y consideradas.

Los resultados de las consultas y las acciones derivadas serán documentados en la bitácora de seguimiento, permitiendo un registro detallado de los ajustes realizados. Estos mecanismos de retroalimentación y consulta estarán diseñados para adaptarse dinámicamente a las necesidades emergentes sin alterar los objetivos principales del proyecto. Así, se asegura una gestión flexible

que puede responder rápidamente a cambios y desafíos, manteniendo siempre el enfoque en el bienestar y la satisfacción de los beneficiarios.

1.2.2. Gobernanza y Participación Comunitaria:

La gobernanza comunitaria es un elemento fundamental para asegurar el éxito y la sostenibilidad de los proyectos de vivienda social. Esta sección debe describir cómo se estructurarán y operarán las agrupaciones comunitarias y cómo se garantizará su participación activa en todas las fases del proyecto, consolidenles como la base para la consolidación, representación y seguimiento de los procesos comunitarios.

a. Contenidos del PAS

- Definición de estructura de gobernanza:

Plan detallado que describe las acciones y estructuras requeridas para la creación y articulación de agrupaciones de gobernanza comunitaria necesarias para complementar el proceso de Acompañamiento Social y garantizar la sostenibilidad del proyecto, tales como asociaciones, consejos y comités comunitarios y, cuando corresponda, juntas administrativas o directivas condominales.

Estas estructuras fungirán como enlace y representación de la comunidad ante las instancias que intervienen en el desarrollo y consolidación del proyecto de vivienda, intermediando en procesos y promoviendo acciones o actividades necesarias para atender los requerimientos de la comunidad y dar continuidad a las acciones a futuro.

- Carta de Intenciones:

La Carta de Intenciones es un documento formal que cada representante de los núcleos familiares beneficiarios del proyecto de vivienda social debe de firmar, asumiendo el compromiso de las familias a participar activamente en todo el proceso de acompañamiento social y en las actividades programadas, como parte de los requisitos para formar parte de la comunidad beneficiaria del proyecto. Se adjunta un modelo en el Anexo II para ser utilizado como ejemplo.

a. Implementación del PAS

- Compromiso Comunitario de Participación y Asistencia:

Es fundamental establecer un sentido de corresponsabilidad y colaboración entre la comunidad y los responsables del proyecto. Esto implica la elaboración y firma de un acuerdo de compromiso o carta de intenciones, por parte la representación de cada núcleo familiar de la población beneficiaria, que busque garantizar su participación, representación activa e involucramiento en la aplicación de la metodología descrita.

Además, con base en dicho documento, se sugiere crear una carta común, firmada en un evento simbólico por todos los participantes como complemento a una sesión de presentación del Plan de

Acompañamiento Social con el respaldo de la ED o EC y otras instancias consideradas. Esto para garantizar la claridad de todos los actores involucrados sobre el compromiso asumido y su rol de involucramiento.

Este enfoque busca fortalecer el sentido de comunidad y compromiso colectivo y promueve la cohesión y la participación activa de toda la población beneficiaria durante la implementación del PAS y el desarrollo del proyecto.

Fase 2- Durante la ejecución de obras:

Durante esta etapa, que cubre el periodo desde la emisión de la orden de inicio hasta la finalización oficial de las obras, se implementan estrategias que promuevan la participación activa, la convivencia pacífica y la resolución alternativa de conflictos entre la posible población beneficiaria del proyecto de vivienda, así como el fortalecimiento del tejido social y el sentido de comunidad. Este acompañamiento es esencial para garantizar que los futuros ocupantes comprendan y se apropien del proceso, lo que facilita la sostenibilidad y el éxito del proyecto a largo plazo.

2.1. Acompañamiento y fortalecimiento organizativo:

El proceso de acompañamiento se centra en proporcionar a los residentes las herramientas y conocimientos necesarios para participar plenamente en el desarrollo, consolidación y mantenimiento de su proyecto y su comunidad. A través de actividades de capacitación, talleres y encuentros comunitarios, se busca empoderar a los líderes locales y fomentar la colaboración entre los vecinos. Como parte de la propuesta de PAS se debe definir una estrategia que incluya al menos los siguientes componentes:

2.1.1. Involucramiento comunitario:

El involucramiento comunitario y la consolidación de estructuras de gobernanza interna fortalecidas y proactivas son fundamentales para el éxito sostenido del proyecto de vivienda social. Estas acciones no solo promueven la convivencia pacífica, sino que también fortalecen el tejido social, garantizando que la comunidad participe activamente en todas las fases del proyecto. La persona gestora social debe definir acciones claras para fomentar este involucramiento y fortalecer las estructuras de gobernanza comunitaria.

a. Contenidos del PAS

- Actividades de involucramiento comunitario:

Planificación de actividades y eventos comunitarios, diseñados para promover el reconocimiento mutuo, la cooperación, la toma de decisiones de forma consensuada y el respeto entre los vecinos, esto puede incluir desde asambleas vecinales y mesas de trabajo y talleres educativos hasta encuentros deportivos, jornadas de voluntariado, celebraciones culturales, entre otras.

Las actividades descritas deberán de estar incluidas en el “Programa de Acompañamiento Social” y su cronograma, en articulación estratégica con la planificación del proceso de construcción del

proyecto. Su ejecución podrá variar cuando la coordinación comunitaria así lo disponga y su implementación podrá contemplarse hasta el cierre del proceso de acompañamiento social.

b. Implementación del PAS

- Planificación de actividades socioculturales:

Las actividades contempladas no solo facilitarán la convivencia pacífica, sino que también servirán como espacios de diálogo abiertos y regulares donde los miembros de la comunidad puedan construir lazos, compartir experiencias y colaborar en la resolución de problemas comunes, así como fomentar espacios de encuentro e integración con las poblaciones residentes en las comunidades de los alrededores del proyecto de vivienda.

Es fundamental que estas actividades estén relacionadas con las características socioculturales de la posible población beneficiada, sean inclusivas y accesibles para todos los miembros de la comunidad y fomentando un sentido de pertenencia y fortaleciendo el tejido social. Deben de prever posibles articulaciones con entidades o instituciones que puedan apoyar su implementación.

2.1.2. Resolución Alternativa de Conflictos:

El surgimiento de conflictos durante el desarrollo del proyecto de vivienda social es un escenario común y previsible, dada la diversidad de intereses y perspectivas entre los distintos actores involucrados. Por ello, resulta necesario que la persona gestora social pueda definir acciones para identificar y atender posibles conflictos de manera oportuna y efectiva. La gestión adecuada de conflictos no solo promueve la convivencia pacífica, sino que también fortalece el tejido social y asegura el éxito del proyecto a largo plazo.

a. Contenidos del PAS

- Protocolo para la resolución alternativa de conflictos:

Desarrollar y socializar un protocolo que contemple diversas técnicas de resolución alternativa de conflictos, como la mediación, la negociación y la conciliación. Establecer un procedimiento claro y accesible para la presentación y el manejo de quejas y conflictos, asegurando que todos los miembros de la comunidad conozcan y comprendan este protocolo.

b. Implementación del PAS

- Bitácora de seguimiento:

Para asegurar un adecuado seguimiento de las acciones definidas, la bitácora de la persona gestora social debe contener un registro detallado de cada una de las acciones de acompañamiento social, incluyendo el material y las herramientas utilizadas.

Esta bitácora debe estar disponible para todos los sujetos responsables del proyecto de vivienda de interés social, esto facilitará el seguimiento continuo y permitirá la evaluación de la efectividad de las estrategias de gestión de conflictos. Es crucial mantener un registro minucioso de todos los conflictos identificados, las acciones tomadas y los resultados obtenidos, fomentando la transparencia en todos los procesos implementados, para esto se utilizará como base el Modelo de Bitácora anexo a este documento (Anexo III).

2.2. Capacitación y Formación:

Esta sección abarca las actividades y estrategias diseñadas para empoderar a los beneficiarios, dotándolos de habilidades y conocimientos necesarios para la adecuada gestión y mantenimiento de sus viviendas, así como para fortalecer la cohesión y organización comunitaria.

2.2.1. Capacitación Comunitaria

La programación de capacitaciones orientadas a la totalidad de la posible población beneficiaria del proyecto de vivienda busca asegurar que estos comprendan y se comprometan con los distintos aspectos relevantes en el proceso de consolidación de la nueva comunidad.

La estrategia, el enfoque y los instrumentos que se utilicen en el proceso de capacitación podrán utilizar como base las herramientas facilitadas por el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH) como parte de la Metodología de Acompañamiento Social (MAS-MIVAH), el cual puede descargarse en <https://www.mivah.go.cr/>.

Este programa se compone de contenidos, herramientas y dinámicas para el abordaje de las temáticas propuestas, las cuales pueden complementarse y adaptarse con las temáticas relevantes identificadas en los procesos previos de diagnóstico y valoración de necesidades de la población.

a. Contenidos del PAS

- Estructura de módulos de capacitación

El plan debe definir las dinámicas y enfoques para la implementación de los módulos de capacitación, los cuales deberán estar incluidos en el PAS y su cronograma, en articulación estratégica con la planificación del proceso de construcción del proyecto. A continuación, se describen los módulos contemplados en la herramienta MAS-MIVAH y sus contenidos específicos se adjuntan en el Anexo IV de este documento:

- Módulo 1- El Proyecto de Vivienda y el modelo de acompañamiento social: Este módulo debe proporcionar a la comunidad una comprensión clara de cómo funciona el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), los objetivos y alcances del proyecto, las fases de implementación (financiamiento, construcción, entrega y mantenimiento) y el rol de cada entidad involucrada. Es importante que los beneficiarios comprendan el proceso de financiamiento, los criterios de selección y los beneficios esperados del proyecto.
- Módulo 2- Cogestión Comunitaria Para La Gobernanza Del Hábitat: En este módulo, se debe promover la participación activa de la comunidad en la gestión del proyecto. Se capacitará a los beneficiarios en técnicas de organización comunitaria, toma de decisiones colectivas, resolución de conflictos y liderazgo. La cogestión comunitaria es esencial para fomentar un sentido de propiedad y responsabilidad compartida, asegurando la sostenibilidad del proyecto a largo plazo.
- Módulo 3- Educación Financiera Para La Familia Y El Grupo Organizado: Este módulo tiene como objetivo mejorar las capacidades financieras de las personas beneficiarias. Incluirá temas como la administración del presupuesto familiar, el ahorro, el manejo de deudas y la



planificación financiera a largo plazo. Además, les brindará una serie de recomendaciones para mejorar la administración y las finanzas del grupo organizado. Una sólida educación financiera permitirá a las familias gestionar mejor sus recursos económicos y mantener la estabilidad financiera en sus nuevos hogares y del proyecto habitacional.

- Módulo 4- Gestión Del Proyecto Habitacional: Aspectos Normativos Y Administrativos: Es crucial que la comunidad esté informada sobre los aspectos administrativos y legales relacionados con la propiedad y el uso de la vivienda. Este módulo debe cubrir temas relativos con normativas vigentes según la modalidad del proyecto, entre ellas derechos y responsabilidades de los propietarios, contratos de vivienda, mecanismos de toma de decisiones, procedimientos legales ante el incumplimiento de la normativa, limitaciones de la vivienda de interés social, funciones de la administración en el caso de condominios y mecanismos de fiscalización, así como la importancia de la documentación correcta y completa.
- Módulo 5- Operación y Mantenimiento: Este módulo debe enfocarse en la importancia de mantener las viviendas y las áreas comunes en buenas condiciones. Incluirá capacitación sobre el uso adecuado de los servicios básicos, el mantenimiento preventivo de las instalaciones, y la gestión de residuos. Un buen manejo de la operación y mantenimiento contribuye a la durabilidad de las infraestructuras y a un entorno saludable para todos los residentes.
- Módulo 6- Convivencia Ciudadana; Aprendiendo A Vivir Juntos: Este módulo abordará las prácticas de comunicación asertiva, convivencia urbana, promoción del respeto, la tolerancia y la cooperación entre los vecinos (as). Se discutirán normas de convivencia, manejo de conflictos, participación en actividades comunitarias y la creación de un entorno seguro y amigable para la población beneficiada. La convivencia urbana es clave para construir una comunidad armoniosa y resiliente.

La implementación de estos módulos debe ser flexible y adaptarse a las características y necesidades específicas de la comunidad. Resulta fundamental que la persona gestora social trabaje en estrecha colaboración con la posible población beneficiaria para diseñar y ejecutar un programa de capacitación que sea accesible, relevante y efectivo.

De igual forma deberá de definir la inclusión de otros actores en el proceso, tales como las agrupaciones de gobernanza comunitaria, las ED, EC, EA e Instituciones para el reforzamiento de temas específicos. De esta manera, se garantiza que las personas beneficiarias no solo reciban una vivienda, sino que también adquieran las competencias necesarias para mantener y mejorar su calidad de vida en la nueva comunidad.

- Programa de consolidación de gobernanza comunitaria:

El plan definirá también dinámicas de formación específicas para la construcción de herramientas y empoderamiento de los roles de liderazgo integrados en las estructuras de Gobernanza Comunitaria. Las personas involucradas en este rol recibirán instrucción en habilidades de liderazgo, organización comunitaria y técnicas de mediación, negociación y construcción de consenso, lo que les permitirá actuar como mediadores en situaciones de conflicto y dar continuidad

a dinámicas de consolidación comunitaria establecidas. Las actividades programadas deberán de reflejarse en el programa de actividades y su cronograma y podrán presentarse como parte de los módulos de capacitación.

b. Implementación del PAS

- Fortalecimiento de capacidades y competencias

La implementación de estos módulos y aplicación de herramientas deben de adaptarse a las características y necesidades específicas del proyecto y sus beneficiarios, para diseñar y ejecutar un programa de capacitación que sea accesible, relevante y efectivo.

De igual forma deberá de definir la inclusión de otros actores en el proceso, tales como las agrupaciones de gobernanza comunitaria, las ED, EC, EA e Instituciones pertinentes. Con esto se busca que la población beneficiaria no solo reciba una vivienda, sino que también adquieran las competencias necesarias para mantener y mejorar su calidad de vida en la nueva comunidad.

Fase 3- Posterior a la finalización de las obras:

Durante esta etapa, que abarca el plazo de un año posterior la finalización oficial de las obras, se concreta el proceso de acompañamiento de la población beneficiaria hacia la consolidación de una estructura comunitaria organizada, involucrada y resiliente. Con esto se realiza el cierre de procesos sociales y de evaluación del efecto, procurando que las familias se establezcan en un entorno comunitario sólido, ejerciendo plenamente su derecho a la vivienda y mejorando su calidad de vida.

3.1. Consolidación comunitaria

El seguimiento efectivo y la evaluación del proceso de acompañamiento social durante el año posterior a la finalización de las obras constructivas es crucial para asegurar un adecuado cierre y formalización del proyecto de vivienda y la consolidación comunitaria. A continuación, se detallan los componentes clave de esta estrategia.

3.1.1. Refuerzo y seguimiento

La estrategia de seguimiento debe incluir una combinación de refrescamiento de conocimientos, monitoreo continuo, asesoría y facilitación de procesos y apoyo para abordar cualquier problemática o situación que pueda surgir, en estrecha articulación con la organización comunitaria, impulsándole a consolidarse en el rol de representación principal del grupo de beneficiarios.

a. Contenidos del PAS

- **Actividades de refuerzo de contenidos**

Programación de talleres y actividades interactivas diseñados para reforzar las habilidades y conocimientos previamente adquiridos. Estas deberán de contemplar acciones específicas para la población integrada al proyecto en etapas posteriores de su desarrollo y adaptarse a las necesidades específicas detectadas durante los procesos de retroalimentación y consulta. Las

actividades de refrescamiento deben de estar contemplados en el programa de actividades y su cronograma.

b. Implementación del PAS

- **Proceso de validación de conocimientos**

Se requiere integrar acciones y procesos de validación de los conocimientos y herramientas implementadas, esto implica la realización de valoraciones regulares a lo largo de esta fase, para asegurar que los conocimientos adquiridos se están entendiendo y aplicando correctamente. Esta evaluación permitirá identificar áreas que requieran reforzamiento y ajustar los programas de capacitación en consecuencia.

- **Asesoría para formalización de proyecto**

Se proporcionará asesoría y apoyo continuo a los beneficiarios en la gestión administrativa y formalización del proyecto, procurando que cada familia comprenda los pasos necesarios y cuente con la documentación requerida para la legalización de su propiedad. Esto incluirá la conformación y fortalecimiento de estructuras administrativas necesarias para la gestión del proyecto, la generación de enlaces institucionales y el apoyo para el desarrollo de reglamentos, manuales de convivencia y normas para la vida comunitaria.

- **Mediación y apoyo para gestión comunitaria**

La persona gestora social debe brindar el apoyo necesario para consolidar a las estructuras de gobernanza comunitaria como representantes y mediadoras de la comunidad, de forma que actúen como puntos de contacto, tanto para la resolución de conflictos y la identificación de problemas dentro de la comunidad, como para el impulso y consolidación de proyectos e iniciativas comunales. Además, se brindará seguimiento a casos que requieran un apoyo específico, mediante una asesoría particular y mediación para su resolución efectiva.

3.2. Conclusión y evaluación

Proceso de análisis y medición del efecto y los logros del proceso de acompañamiento social y el proyecto de vivienda, comparando los resultados con los objetivos planteados.

3.1.2. Evaluación

Resulta fundamental llevar a cabo una evaluación continua a lo largo del proceso de implementación del PAS, el cual permita realizar un informe de cierre detallado que identifique necesidades de adaptación y oportunidades de mejora. Este proceso debe de complementarse con la Estrategia de consulta y retroalimentación implementada a lo largo de los procesos de gestión y desarrollo del proyecto y puede integrarse en una misma propuesta.

a. Contenidos del PAS

- **Metodología de evaluación:**

Se incluirá una descripción de los métodos, medios, indicadores de éxito y tiempos contemplados para la evaluación continua del proceso de acompañamiento social. Esta debe incluir la aplicación

de una Encuesta de Evaluación de Satisfacción y Efecto (Anexo V), completada por los representantes de las familias beneficiarias al cierre del proceso de acompañamiento social.

Esta tiene como objetivo establecer una base comparativa para evaluar los efectos del programa en distintos proyectos, comparar resultados utilizando indicadores específicos y detectar oportunidades de mejora. Podrá implementarse en cualquier formato que permita su correcta aplicación y la tabulación de sus resultados.

b. Implementación del PAS

- **Documentación y Comunicación de Resultados:**

Las herramientas de evaluación podrán implementarse mediante los medios que se consideren más apropiados para las particularidades de la población. Se debe garantizar que los resultados de la evaluación sean documentados de manera sistemática y compartidos con todas las partes interesadas. La comunicación transparente de los resultados es crucial para la rendición de cuentas y para fomentar la participación continua de la comunidad.

- **Informe de cierre del PAS:**

Se elaborará un Informe de Cierre de Proceso que incluirá un resumen de todas las actividades realizadas, los resultados obtenidos de las evaluaciones y monitoreos, las lecciones aprendidas y las recomendaciones para futuros proyectos. El informe de cierre debe ser presentado y compartido con todas las partes interesadas, incluyendo los beneficiarios, la EC, ED y EA y las autoridades pertinentes, para asegurar una comprensión integral de los logros y desafíos del proyecto.

ANEXOS

I-Estructura Base del Plan de Acompañamiento Social

Plan de Acompañamiento Social

Proyecto: _____

Fase- Introductoria

- **Contenidos**
- **Presentación**
- **Introducción**

Fase 1- Previo al Inicio de Obras:

1.1 Diagnóstico

Caracterización Social, Demográfica y Cultural:

- Características del proyecto de vivienda social
- Caracterización de la posible población beneficiaria
- Mapa de influencia de actores

Identificación de Fortalezas, Oportunidades y Riesgos

- Análisis DAFO
- Matriz de riesgos y amenazas
- Inventario y valoración de necesidades comunitarias

1.2 Definición Metodológica

Metodología de Acompañamiento Social.

- Planteamiento metodológico
- Programa de actividades
- Estrategia de retroalimentación

Estructura de Gobernanza y Participación Comunitaria.

- Definición de estructura de gobernanza
- Carta de intenciones

Fase 2- Durante la ejecución de obras:

2.1 Acompañamiento y fortalecimiento organizativo

Convivencia pacífica e identidad comunitaria:

- Actividades de involucramiento comunitario:

Resolución Alternativa de Conflictos:

- Protocolo para la resolución alternativa de conflictos

2.2 Capacitación y Formación:

Capacitación Comunitaria

- Estructura de módulos de capacitación
- Programa de consolidación de organización comunitaria

Fase 3- Posterior a la finalización de las obras

3.1. Consolidación Comunitaria

Refuerzo y mediación

- Actividades de refrescamiento de contenidos

3.2. Conclusión y evaluación

Evaluación

- Metodología de evaluación

II-Carta de Intenciones

Carta de Intenciones- Acompañamiento Social

[Fecha]

Al firmar esta carta, manifiesto que he comprendido y aceptado su contenido, y con este deseo mostrar mi compromiso y participación en el proceso de acompañamiento social del Proyecto:

Nombre del Proyecto de Vivienda Social.

Yo, _____, cédula #: _____, en representación de mi familia, como posibles beneficiarios del proyecto de vivienda social mencionado, quiero demostrar nuestro compromiso de participar de manera responsable en el proceso de acompañamiento social. Sabemos que nuestro papel es importante para el éxito del proyecto y nos comprometemos a trabajar juntos para el bienestar de la comunidad que queremos formar.

Al firmar esta carta, nos comprometemos a:

- Participar en todas las etapas del acompañamiento social, desde su organización hasta su ejecución y seguimiento.
- Asistir puntualmente a todas las actividades y eventos planificados y garantizar que siempre haya representación de mi familia en todos ellos. Entendemos que es fundamental cumplir con estas actividades para que el proyecto tenga éxito.
- Fomentar un ambiente de respeto y tolerancia entre todos los miembros de la comunidad, promoviendo el diálogo y la colaboración.
- Aportar nuestras habilidades, conocimientos y experiencias para mejorar el proceso de acompañamiento social, identificando oportunidades de mejora y proponiendo soluciones.
- Mantener una comunicación abierta con todos los miembros de la comunidad, compartiendo información relevante y resolviendo posibles conflictos de manera constructiva y respetuosa.
- Representar de manera íntegra y responsable los intereses de la comunidad beneficiaria, buscando siempre su bienestar en todas nuestras acciones y decisiones.

Entendemos que, si no cumplimos con estos compromisos, podríamos poner en riesgo nuestra participación como beneficiarios del proyecto. Creemos que al unir esfuerzos y trabajar juntos, alcanzaremos los objetivos del proyecto y generaremos un impacto positivo y duradero en la vida de las familias de esta comunidad.



Atentamente,

Representante de núcleo familiar

Responsable del proyecto

III-Formato base de Bitácora de Campo

○ Sección 1: Datos Generales

Proyecto:

Nombre del Proyecto: _____ Fecha de Inicio: _____

N de Soluciones: _____ Fecha Estimada de Finalización: _____

Persona(s) Gestora(s) Social(es) Responsable(s): _____

Teléfono de contacto: _____

Correo Electrónico: _____

○ Sección 2: Cronograma de Actividades

(Adjunta Cronograma Base de Actividades)

○ Sección 3: Seguimiento Regular

Tipo de Actividad: _____ Fecha: _____

Descripción: _____

Responsable: _____

Material / Herramientas utilizadas: _____

Observaciones adicionales: _____

(Adjuntar lista de asistencia)

○ Sección 3: Reporte de incidentes o conflictos

Tipo de Incidente: _____ Fecha: _____

Descripción: _____

Involucrados: _____

Acciones implementadas: _____

Acciones de seguimiento: _____

Observaciones adicionales: _____

****Este formato base de bitácora de seguimiento está diseñado para registrar de manera concisa y clara las actividades diarias, observaciones y cualquier incidente relevante en el desarrollo del Plan de Acompañamiento Social.**

IV-Matriz de contenidos MAS- MIVAH

MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL		
MÓDULO	TEMAS	SUBTEMAS
MÓDULO I MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL: ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO Y CAPACITACIÓN	MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL	-Descripción y objetivos del acompañamiento social -Rol de la persona gestora social -Contenidos temáticos y cronograma -Metodología y estrategia de aprendizaje -Evaluación
	LA VIVIENDA ADECUADA	-El derecho a la vivienda: Contexto global y nacional. -Descripción y elementos de la vivienda adecuada -La vivienda y las decisiones que implica. -La vivienda como medio para mejorar la calidad de vida
	GENERALIDADES DEL PROYECTO HABITACIONAL	-El Sistema Financiero Nacional para la Vivienda -El Bono Familiar de Vivienda -Generalidades del Proyecto Habitacional "Nombre del Proyecto"
	RECONOCIMIENTO DE ACTORES	-Reconocimiento de las personas habitantes del Proyecto Habitacional -Entidad Autorizada, sus funciones y responsabilidades -Empresa Desarrolladora, sus funciones y responsabilidades -Gestor/Gestora Social, sus funciones y responsabilidades -Otros actores participantes, sus roles en el acompañamiento. -Deberes y derechos de las personas durante el acompañamiento social
MÓDULO II. COGESTIÓN COMUNITARIA PARA LA GOBERNANZA DEL HÁBITAT	CONSTRUYENDO NUESTRA IDENTIDAD	-Exploración de la identidad de las personas participantes. De dónde venimos y hacia donde vamos -Construcción de símbolos identitarios. Construyendo una nueva identidad
	DISEÑO PARTICIPATIVO	-Identificación de necesidades -Elaboración de plan de diseño participativo en conjunto con equipo técnico (desarrolladora/persona gestora social) -Etapas de implementación del plan de diseño participativo

	CORRESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> -Corresponsabilidad en la gestión social del hábitat -Construcción de perfiles de talentos -Conformación de comisiones de trabajo.
MÓDULO III. EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA FAMILIA Y EL GRUPO ORGANIZADO	PROGRAMA CUDANDO SU DINERO PARA VIVIR MEJOR	<ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto familiar -El ahorro activo -Manejo adecuado del crédito -Uso del dinero en las diferentes épocas del año
	PROYECTOS DE DESARROLLO COMUNAL	<ul style="list-style-type: none"> -Identificación de necesidades -Diseño y formulación de iniciativas -Presentación y selección de iniciativas -Ejecución de proyectos de mejora comunal -Cierre y evaluación -Instancias que promueven el desarrollo comunal
	LAS FINANZAS DEL GRUPO ORGANIZADO	-Buenas prácticas para el manejo financiero del grupo organizado
MÓDULO IV: GESTIÓN DEL PROYECTO HABITACIONAL: ASPECTOS NORMATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	<p>GESTIÓN DEL CONDOMINIO DE INTERÉS SOCIAL</p> <p>(Aplica sólo para proyectos en modalidad de Condominio de Interés Social)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Deberes y Derechos de las personas beneficiarias de la vivienda de interés social. -Generalidades de la Vida en Condominio -Reglamento Interno del Condominio -Uso y disfrute de áreas comunes -Gastos comunes y cuota condominal -Sanciones y debido proceso -La Asamblea de Condóminos -Administración del Condominio
	GESTIÓN DE LA URBANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Deberes y Derechos de las personas beneficiarias de la vivienda de interés social. -Urbanizaciones Normativa relacionada Características Gestión de la urbanización
MÓDULO V: MANTENIMIENTO Y GESTIÓN AMBIENTAL EN EL PROYECTO HABITACIONAL	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS EDIFICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> -Importancia del mantenimiento -Mantenimiento correctivo y preventivo -Manual de mantenimiento del BANHVI -Mantenimiento y operación de los sistemas de tratamiento de aguas residuales -Garantía
	GESTIÓN AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo integral de residuos sólidos y clasificación de residuos -Uso eficiente de los recursos -Involucramiento comunitario -Beneficios esperados

MÓDULO VI. CONVIVENCIA CIUDADANA: APRENDIENDO A VIVIR JUNTOS	CONVIVENCIA EN EL PROYECTO HABITACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> -Pautas de convivencia vecinal -La comunicación -Factores que promueven el proceso comunicativo -Factores que pueden dificultar la comunicación -Habilidades Sociales de Comunicación <ul style="list-style-type: none"> Empatía Asertividad Escucha activa Gestión emocional
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	<ul style="list-style-type: none"> -El Conflicto -Conflictos frecuentes en la comunidad -Manejo de conflictos en la comunidad -Atención oportuna de los Conflictos -Aprendamos a resolver conflictos -Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos -Pirámide para resolver conflictos en la comunidad -Mediación en los conflictos
	SEGURIDAD COMUNITARIA	<ul style="list-style-type: none"> -Violencia -Como podemos prevenir la violencia -Seguridad Comunitaria -Promover la Seguridad Comunitaria -Material: Seguridad Comunitaria un Asunto de Todos
MÓDULO VII. EVALUACIÓN Y CIERRE DEL PROCESO DE ACOMPANIAMIENTO SOCIAL	EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Instrumento de evaluación grupal -Evaluación contenidos temáticos -Evaluación competencias y habilidades -Evaluación individual/núcleo familiar
	PROCESO DE CIERRE DEL ACOMPANIAMIENTO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> -Normas de convivencia -Establecimiento de mecanismo de gobernanza comunitaria
	RETROALIMENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Instrumento de retroalimentación
MÓDULO VIII. ADMINISTRACIÓN DE CONDOMINIOS DE INTERÉS SOCIAL	ADMINISTRACIÓN DEL CONDOMINIO (Aplica sólo para proyectos en modalidad de Condominio de Interés Social)	<ul style="list-style-type: none"> -Perfil de la persona administradora -Elección de la persona administradora -Proceso de inscripción ante el Registro Nacional -Funciones de la persona administradora <ul style="list-style-type: none"> -Libros del Condominio -Cuota Condominal -Sanciones en el Condominio -Incumplimiento por parte de la Administración <ul style="list-style-type: none"> -Asamblea de Condóminos -Recomendaciones finales para la Administración



****Los contenidos del MAS-MIVAH varía dependiendo de la modalidad de proyecto por implementar, algunos de estos son exclusivos para proyectos en modalidad de Condominio de Interés Social.**

V-Encuesta de Evaluación de Satisfacción y Efecto Social en Proyectos de Vivienda del SFNV

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los beneficiarios y medir el impacto de las intervenciones sociales en la calidad de vida, cohesión comunitaria y bienestar general de la población atendida.

Parte 1: Datos Demográficos

Nombre del proyecto:

Nombre completo de la persona jefa de familia:

Vivienda #:

Edad:

- Menos de 18
- 18-30
- 31-45
- 46-60
- Más de 60

Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro

¿Vive en su vivienda con la familia beneficiada?

- Sí
- No

En caso de que su respuesta sea negativa, justifique:

Número de miembros que viven en su hogar:

- 1
- 2-3
- 4-5
- Más de 5

Situación laboral:

- Empleado
- Desempleado
- Autónomo
- Estudiante
- Jubilado
- Otro

Parte 2: Gestión y Desarrollo del Proyecto de Vivienda

¿Cómo evaluaría, en general, el proceso gestión y desarrollo del proyecto de vivienda? (1=Muy malo, 5=Muy bueno)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Cómo evaluaría su nivel de involucramiento en el proceso de gestión y desarrollo del proyecto de vivienda? (1= Nada involucrado, 5=Muy involucrado)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Cómo evaluaría la comunicación y la información proporcionada durante el proceso de gestión y desarrollo del proyecto de vivienda? (1=Muy mala, 5=Muy buena)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Cómo evaluaría el acompañamiento y orientación durante el proceso de gestión y desarrollo del proyecto de vivienda? (1=Muy malo, 5=Muy bueno)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Parte 3: Efecto de las Capacitaciones

¿Cuál fue su nivel de participación en las capacitaciones ofrecidas? (1= Muy Poco, 5=Mucho)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Cómo calificaría la utilidad de las capacitaciones recibidas? (1=Nada útil, 5=Muy útil)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Ha aplicado los conocimientos adquiridos en su vida diaria?

- Sí
- No

¿En qué áreas ha aplicado los conocimientos adquiridos? (Seleccione todos los que apliquen)

- Mantenimiento del hogar
- Educación financiera
- Convivencia comunitaria
- Gestión de residuos
- Otro (especifique): _____

Parte 4: Convivencia Comunitaria

¿Cómo describiría su relación con los vecinos? (1=Muy mala, 5=Muy buena)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Se siente parte de la comunidad?

- Sí
- No

¿Ha participado en actividades comunitarias?

- Sí
- No

¿Si ha participado, en qué tipo de actividades? (Seleccione todos los que apliquen)



- Talleres educativos
- Encuentros sociales
- Jornadas de voluntariado
- Celebraciones culturales
- Reuniones comunitarias
- Otro (especifique): _____

Parte 5: Bienestar y Calidad de Vida

¿Qué nivel de mejoras percibe en su calidad de vida desde que se mudó a la nueva vivienda? (1=Nada, 5=Muchas)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Qué cambios positivos ha notado en su vida desde que se mudó? (Seleccione todos los que apliquen)

- Mejora en la salud
- Mejor acceso a servicios
- Mayor seguridad
- Mejora en la educación de los hijos
- Mejores relaciones sociales
- Mejores opciones de trabajo
- Otro (especifique): _____

¿Hay algún aspecto del proyecto que considere necesita mejorar? (Respuesta abierta)

Nivel de satisfacción general con el proyecto de vivienda: (1=Muy insatisfecho, 5=Muy satisfecho)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Efectividad de las estrategias de resolución de conflictos: (1=Nada efectiva, 5=Muy efectiva)



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Ha realizado cambios o mejoras en su vivienda? ¿Cuáles?

Con el rol de persona Gestora Social responsable, verifico que la evaluación presentada fue completada por una persona jefa de familia, en representación de un núcleo familiar beneficiario del bono de vivienda para el proyecto mencionado.

****Esta encuesta está diseñada para proporcionar una evaluación integral de la satisfacción de los beneficiarios y el efecto de las intervenciones sociales en sus vidas. Los resultados permitirán realizar ajustes y mejoras continuas para asegurar que las necesidades de los beneficiarios se sigan satisfaciendo de manera efectiva y que los objetivos del proyecto de vivienda social se cumplan plenamente.**

Acuerdo Unánime y Firme.-

**David López Pacheco
Secretario Junta Directiva**

cc: Auditoría Interna
Archivo