



BID 5738/OC-CO. PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA CARIBE ENERGÍA
SOSTENIBLE – PEECES
(CO-L1271)

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL - SGAS

UNIDAD COORDINADORA DEL PROGRAMA

Febrero de 2025

Dirección: Carrera 12 No. 84 A - 12, Of. 601 Bogotá D.C.,
Colombia
Línea Gratuita: (601) 492 72 32
www.fenoge.gov.co

PE01-PR01-MD10 v3
27-06-2024

Control de cambios.

Versión	Fecha de elaboración	Descripción	Elaborado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
1	Mayo de 2022	Creación del documento de Marco de Política Ambiental y Social Específico del Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible – PEECES	FENOGE	FENOGE	Mayo de 2022
2	Diciembre de 2024	Actualización del documento de Marco de Política Ambiental y Social Específico del Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible – PEECES	Unidad Coordinadora del Programa	Banco Interamericano de Desarrollo	Febrero de 2025
1	Septiembre de 2023	Creación del documento de código de conducta	UCP Crédito BID 5738 OC-CO	Banco Interamericano de Desarrollo	Septiembre de 2023
2	Diciembre de 2024	Actualización del documento de Código de conducta	Unidad Coordinadora del Programa	Banco Interamericano de Desarrollo	Febrero de 2025
1	Enero de 2024	Creación de los siguientes documentos del SGAS: Documento i. Planificación de la gestión socio ambiental de terceros del Programa. Documento ii. Procedimiento para el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores. Documento iii. Procedimiento para implementación del mecanismo de quejas y reclamos integral de la operación. Documento iv. Planificación de atención de emergencia de terceros.	Libardo Montealegre M. Consultor del BID y Unidad Coordinadora del Programa.	Banco Interamericano de Desarrollo	Enero de 2024
2	Diciembre de 2024	Actualización de los documentos i, ii, iii y iv del SGAS del Programa	Unidad Coordinadora del Programa	Banco Interamericano de Desarrollo	Febrero de 2025



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.	8
2. MARCO DE POLÍTICA AMBIENTAL Y SOCIAL ESPECÍFICO DEL PROGRAMA.	11
2.1. Descripción del Programa.	13
2.2. Objetivos específicos del Programa.	14
2.3. Componentes del Programa.	14
2.4. Declaración de intención y compromiso.	15
2.5. Objetivos del marco específico.	16
2.6. Metas del marco específico.	16
2.7. Principios del marco específico.	19
2.8. Estructura organizacional de gestión.	20
2.9. Responsables de la implementación y seguimiento del marco específico.	21
2.10. Monitoreo y Evaluación del MPAS específico del Programa.	22
3. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROGRAMA.	23
3.1. Objetivo.	27
3.2. Alcance.	28
3.3. Marco legal.	28
3.4. Misión.	30
3.5. Implementación.	30
3.6. Plan para el diseño e implementación del mecanismo de quejas y reclamos del Programa.	37
3.7. Canales de comunicación y atención de quejas y reclamos del Programa.	38
4. DOCUMENTO I. PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIO AMBIENTAL DE TERCEROS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.	41
4.1. Compromisos ambientales y sociales para la ejecución del Programa.	41
4.2. Los Operadores Técnicos.	43
4.3. Los Interventores.	44
4.4. Responsabilidades de los OT.	45

4.5. Responsabilidades de los interventores de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia.....	46
4.6. Evaluación del Sistema de Gestión Ambiental y Social del Programa.	46
Elemento i. Marco Social y Ambiental Especifico según el Programa.....	47
Elemento ii. Identificación de riesgos e impactos según el Programa.....	48
Elemento iii. Programas de Gestión según el Programa.....	49
Elemento iv. Capacidad y Competencias organizativas según el Programa.	50
Elemento v. Preparación y Respuestas ante Emergencias según el Programa.....	52
Elemento vi. Participación de las partes interesadas según el Programa.....	53
Elemento vii. Seguimiento y Evaluación según el Programa.....	53
Referencias	54
5. DOCUMENTO II. PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO Y SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE TERCEROS Y OPERADORES PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.	55
5.1. Descripción general de los proyectos que integran el Programa.	56
5.2. Obligaciones de carácter ambiental y social transversales a los proyectos 1 al 4.	65
5.3. Objetivo del monitoreo ambiental y social a los OT.	67
5.4. Gestión y resultados de la interventoría en el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores.....	67
5.5. Roles y responsabilidades de la UCP para el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores:.....	72
5.6. Síntesis del proceso de Monitoreo y Evaluación.....	73
5.7. Indicadores estratégicos para monitorear el desempeño ambiental y social de terceros y operadores.	74
Referencias.....	83
6. DOCUMENTO III. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS INTEGRAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.....	84
6.1. Aspectos Generales.....	84
6.2. Código de conducta del Programa.....	86
6.3. Plan para el diseño e implementación del mecanismo de quejas y reclamos (PQRS) del Programa PEECES.....	87
6.4. Tiempos de respuesta para una PQRS.....	88
6.5. Canales de atención para las PQRS.....	90



6.6. Propuesta Operativa	90
6.6.1. Recepción PQRSD:	90
6.6.2. Atención PQRSD:.....	91
6.6.3. Seguimiento PQRSD:.....	92
6.6.4. Reporte de PQRSD:	92
Referencias.	94
7. DOCUMENTO IV. PLANIFICACIÓN DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DE TERCEROS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.	95
7.1. Alcance	95
7.2. Procesos de la gestión del riesgo.	96
7.2.1. Proceso de conocimiento del riesgo.	96
7.2.2. Proceso de reducción del riesgo.	97
7.2.3. Proceso de manejo del desastre.....	97
7.3. Beneficios de un plan de atención de emergencias.....	97
7.4. Objetivos del plan de atención de emergencias.	97
7.5. Aspectos básicos que deben ser tenidos en cuenta en el Plan de atención de emergencias.	98
7.6. Marco normativo relacionado.....	99
7.7. Conocimiento del riesgo.....	100
7.8. Metodologías propuestas.....	101
7.8.1. Análisis de riesgos por rombos de colores.....	101
7.8.2. Métodos sugeridos por la ISO 31000 e IEC-ISO 31010.	103
7.9. Reducción del riesgo.....	103
7.10. Manejo del desastre.	104
7.11. Divulgación del plan de atención de emergencias.....	104
Referencias	104



Figuras.

Figura 1. Elementos del SGAS.....	47
Figura 2. Organigrama del Programa PEECES.	51
Figura 3. Esquema del proceso integral simplificado para el recambio de bombillas ineficientes. 57	
Figura 4. Esquema del proceso integral simplificado para el recambio de EdR ineficientes.	58
Figura 5. Esquema del proceso integral simplificado para la instalación de SSFV.	60
Figura 6. Esquema del proceso integral simplificado para la implementación de medidas en GEE.	62

Tablas.

Tabla 1. Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID.	12
Tabla 2. Metas del Programa.	16
Tabla 3. Resumen de indicadores para evaluar el desempeño ambiental y social del Programa. ..	19
Tabla 4. Canales de atención para la gestión de PQRS.	39
Tabla 5. Rangos de cumplimiento.	75
Tabla 6. Criterios de verificación para el seguimiento ambiental.....	79
Tabla 7. Tiempos de respuesta según tipo de PQRS.....	88
Tabla 8. Canales de atención del FENOGRE para las PQRS.....	90
Tabla 9. Marco normativo relacionado con atención de emergencias.	99
Tabla 10. Identificación de amenazas.....	102

Anexos.

Anexo 1. Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID	105
Anexo 2. Listado de asistencia.	108
Anexo 3. Matriz para seguimiento y control del mecanismo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRS.....	109
Anexo 4. Evaluación Ambiental y Social Plan de Gestión Ambiental y Social del Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible.	110
Anexo 5. Evaluación Ambiental y Social Plan de Gestión Ambiental y Social del Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible (versión 2).....	110
Anexo 6. Evaluación Ambiental y Social (EAS) y Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) para la instalación de Sistemas Solares Fotovoltaicos de hasta 1 MWp en edificaciones de entidades del sector oficial (versión 1).....	110



Abreviaturas

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
COE	Comité Operativo de Emergencias
CO-UCP	Coordinador General de la UCP
EAS-UCP	Especialista Ambiental y Social de la UCP
EdR	Equipos de refrigeración
ESM-UCP	Especialista en Seguimiento y Monitoreo de la UCP
ET-UCP	Especialista Técnico de la UCP
FENOGÉ	Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía
FN CER	Fuentes No Convencionales de Energía
GEE	Gestión Eficiente de la Energía
GEI	Gases de Efecto Invernadero
GN-2965-23	Marco de Políticas Ambientales y Sociales - MPAS del BID
LPI	Licitación Pública Internacional
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social
MR	Matriz de Resultados
NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social
OE	Organismo Ejecutor
OT	Operador Técnico
PA	Plan de Adquisiciones
PAAS	Plan de Acción Ambiental y Social
PcD	Personas con discapacidad
PEECES	Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PME	Plan de Monitoreo y Evaluación
PQRSD	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
RAEE	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos
RCC	Región Caribe Colombiana
ROP	Reglamento Operativo del Programa
SDO	Solicitud de Ofertas
SDP	Solicitud de Propuestas
SGAS	Sistema de Gestión Ambiental y Social
SCI	Sistema Comando de Incidentes
SSFV	Sistemas Solares Fotovoltaicos
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
UCP	Unidad Coordinadora del Programa



1. INTRODUCCIÓN.

A través del Documento Conpes 4096 se emitió concepto favorable a la Nación para contratar una operación de crédito público externo con la banca multilateral hasta por USD 34,5 millones, destinada a financiar el Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible -PEECES; en ese sentido el Ministerio de Hacienda y Crédito Público -MHCP, el Ministerio de Minas y Energía -MME, el Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía -FENOGÉ y el Banco Interamericano de Desarrollo -BID, emprendieron las acciones de formulación y el desarrollo de las actividades tendientes a la obtención del contrato respectivo.

Como resultado de estas acciones, la República de Colombia y el BID, suscribieron el 1 de septiembre de 2023 el Contrato de Préstamo No. 5738/OC-CO para financiar el “Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible – PEECES”, cuya implementación tendrá lugar en los siete departamentos de la región Caribe: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre. Su objeto general es *“implementar medidas que permitan mejorar el uso de la energía en el sector residencial y oficial de la región Caribe con el fin de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), disminuir la demanda de energía eléctrica, y generar ahorros en los subsidios de energía por parte del Gobierno Nacional, con un enfoque de género e inclusión”*.

En este sentido, el Programa se rige por las políticas y normas del BID, por consiguiente, el Ministerio de Minas y Energía en su calidad de organismo ejecutor tiene la responsabilidad y compromiso de implementar y dar cumplimiento a las políticas y procedimientos del Banco en las distintas áreas de gestión del Programa. En lo relacionado a la gestión ambiental y social el Programa se rige por lo dispuesto en la cláusula 4.06 del contrato de préstamo, los artículos 6.06 y 7.02 de las Normas Generales, el Marco de Políticas Ambientales y Sociales GN-2965-23 del Banco y el marco normativo nacional aplicable.

Ahora bien, el literal a de la cláusula 4.06 indica:“(…) El Prestatario acuerda diseñar, construir, operar, mantener y monitorear el Programa directamente o través del Organismo Ejecutor, o a través del contratista, operador o cualquier otra persona que realice actividades relacionadas con el Programa de acuerdo con el Sistema de Gestión Ambiental y Social, y cualquier otro plan ambiental, social, de salud y seguridad laboral que haya sido preparado y/o deba ser elaborado durante la ejecución del Programa.”

Por tanto, el organismo ejecutor del Programa a través del FENOGÉ y en cumplimiento de lo anterior contratará tanto operadores para implementar todas las actividades previstas para los beneficiarios como interventores para verificar y validar el cumplimiento de la ejecución contractual, financiera, técnica, legal, ambiental y social de los proyectos.

Los operadores entre sus responsabilidades tendrán la de diseñar e implementar un sistema de gestión ambiental y social que comprenda los planes de gestión específicos (que incluya los temas ambientales, sociales, salud y seguridad en el trabajo, desastres naturales y cambio climático pueblos indígenas, grupos vulnerables, equidad de género e inclusión, participación de las partes



interesadas, entre otros) para cada proyecto. Dichos documentos socioambientales deberán estar acordes con los lineamientos y obligaciones establecidos en el presente documento y adicionalmente lo establecido en los Planes de Gestión Ambiental y Social del Programa, garantizando el cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas, de las Normas de Desempeño Ambiental y Social del Banco y de las normas nacionales vigentes y aplicables.

Por su lado, los interventores deberán verificar y validar los avances en la ejecución, la consecución de los objetivos y el desempeño y cumplimiento ambiental y social de los operadores mediante las diferentes herramientas y metodologías de seguimiento y medición diseñadas en el marco de la ejecución de los proyecto para dichos fines.

En consecuencia, el Sistema de Gestión Ambiental y Social implica un proceso dinámico y continuo, por consiguiente, tanto las actividades de ejecución como las actividades de seguimiento y monitoreo deberán ser constantes, continuas, sistemáticas y objetivas durante la ejecución del Programa.

Así las cosas, el SGAS del Programa se desarrolla atendiendo la siguiente estructura:

- i. **Marco de Política Ambiental y Social Específico del Programa:** presenta los objetivos, principios y metas que orientarán la preparación e implementación del Programa, la estructura organizacional general, los roles y responsables del seguimiento a la implementación del marco específico, así como la declaración del compromiso al cumplimiento de la normatividad nacional e internacional aplicable.
- ii. **Código de conducta del Programa:** Establece las pautas de comportamiento esperado de todas las personas involucradas en el desarrollo del Programa, en un ambiente seguro, respetuoso e inclusivo, previniendo la violencia sexual y de género, discriminación de cualquier índole, abuso y explotación sexual infantil o de grupos vulnerables.
- iii. **Documento i. Planificación de la gestión socio ambiental de terceros del Programa:** Se presenta la conceptualización sobre cómo desarrollar la planificación de la gestión socioambiental de terceros para la operación del Programa, las responsabilidades de los operadores e interventores y los lineamientos para la evaluación del SGAS.
- iv. **Documento ii. Procedimiento para el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores:** Se desarrollan las obligaciones asociadas a la gestión ambiental y social de los Operadores Técnicos; los parámetros para la gestión y resultados de la interventoría y de la Unidad Coordinadora del Programa; el proceso para el monitoreo y evaluación; y los indicadores estratégicos para evaluar el desempeño ambiental y social de los proyectos.
- v. **Documento iii. Procedimiento para implementación del mecanismo de quejas y reclamos integral de la operación:** El procedimiento se soporta en el Código de Conducta¹ del Programa. El mecanismo está orientado a atender las quejas y reclamos de trabajadores, de todas las partes interesadas y las relacionadas con violencia basada en género -VBG. El procedimiento establece los parámetros para el diseño e implementación del mecanismo y una propuesta operativa que

¹ FENOGUE, 2023. Código de Conducta del Programa PEECES.



incluye aspectos como la recepción, atención, seguimiento y reporte de las PQRS en el marco de la implementación del Programa.

- vi. Documento iv. Planificación de atención de emergencias de terceros:** se parte del análisis de los procesos de gestión del riesgo (conocimiento, reducción y manejo del mismo). Se definen aspectos básicos que deben ser tenidos en cuenta por los operadores para el diseño y desarrollo del plan de emergencias de terceros en los proyectos que integran el Programa, se desarrolla un marco de legislación nacional vigente y aplicable, se proponen metodologías de análisis de vulnerabilidad, amenaza y riesgo y se hace énfasis en el desarrollo de los procesos de gestión del riesgo y la necesidad de divulgar el plan de atención de emergencias a todo el personal involucrado en la operación del Programa.



2. MARCO DE POLÍTICA AMBIENTAL Y SOCIAL ESPECÍFICO DEL PROGRAMA.

La región Caribe colombiana (RCC) se ubica en el norte del país con una extensión de 132.218 km², lo que representa el 11,6% del territorio del país y su área continental está compuesta por los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre. Durante el 2021, la región Caribe tuvo una demanda promedio de energía eléctrica correspondiente a 1.054 gigavatios hora (GWh)/mes, lo que representó aproximadamente el 25% del total de la energía del país. El 67% de esta demanda de energía eléctrica está concentrada en los departamentos del Atlántico, Bolívar y Magdalena, mientras que el restante 33% en los departamentos de Córdoba, Cesar, Sucre y La Guajira (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2022).

Lo anterior demuestra la necesidad de adoptar medidas para reducir el consumo energético, como hacer un uso eficiente de la energía, procurando beneficios ambientales mediante estas medidas; complementado con las medidas de transición a fuentes de energía no convencionales cuyo impacto ambiental sea menor respecto de otro tipo de energías convencionales.

Para este fin, a través del Documento Conpes 4096 se emitió concepto favorable a la Nación para contratar una operación de crédito público externo con la banca multilateral hasta por USD 34,5 millones, destinada a financiar el Programa Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible - PEECES. En consecuencia, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público –MHCP, el Ministerio de Minas y Energía – MME, el Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía -FENOGÉ y el Banco Interamericano de Desarrollo -BID, emprendieron las acciones de formulación y el desarrollo de las actividades tendientes a la obtención del contrato respectivo.

Como resultado de estas acciones, la República de Colombia y el Banco Interamericano de Desarrollo -BID, suscribieron el 01 de septiembre de 2023 el Contrato de Préstamo BID No. 5738/OC-CO para financiar el “Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible – PEECES”, cuya implementación tendrá lugar en los siete departamentos de la Región Caribe: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre.

La República de Colombia es miembro del Convenio Constitutivo que crea el BID como Organismo Multilateral y sujeto de Derecho Internacional. Este Convenio tiene categoría de Tratado Internacional, y al suscribir Contratos de Préstamo los miembros ratifican su adhesión. En tal sentido, el Contrato de Préstamo suscrito entre la República de Colombia y el BID para la ejecución del Programa tiene la calidad de Convenio Internacional, por tanto, las normas y directrices que rigen principalmente el Programa son las normas y políticas del BID, le siguen las normas nacionales, departamentales o municipales de la zona del proyecto, el contrato de fiducia mercantil, entre otras.



Así las cosas, el Prestatario es el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el organismo ejecutor de la operación de crédito es el Ministerio de Minas y Energía quien canaliza los recursos del préstamo a través del Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía (FENOGUE), Patrimonio Autónomo del MME administrado por la entidad fiduciaria que ejerza su vocería y administración, quien ejercerá como comprador.

Ahora bien, la misión del Banco Interamericano de Desarrollo -BID, es mejorar vidas en América Latina y el Caribe y contribuir con sus acciones a procesos de desarrollo que sean respetuosos con el medio ambiente y propicien la inclusión social. Desde el año 2007 el BID se ha convertido en referente entre las instituciones financieras internacionales en la promoción de la igualdad de género. En 2019, el BID presenta el Marco de Política Ambiental y Social que reemplaza sus políticas de salvaguardias y orienta la protección de las personas y el medio ambiente. Con este nuevo marco de política el BID reafirma el compromiso como socio de la región para acelerar los avances en materia de igualdad de género, diversidad e inclusión y hacer frente a los desafíos que plantea el cambio climático y promover la sostenibilidad ambiental y social².

El nuevo Marco de Política Ambiental y Social del BID establece las siguientes Normas de Desempeño Ambiental y Social -NDAS (Tabla 1) concebidas para evitar, minimizar, reducir o mitigar los riesgos e impactos ambientales y sociales adversos en un proyecto. En el caso del Programa aplican las siguientes NDAS.

Tabla 1. Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID.

NDAS	Descripción	Aplicabilidad en el Programa
1	Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales	Si
2	Trabajo y condiciones laborales	Si
3	Eficiencia en el uso de los recursos y prevención de la contaminación	Si
4	Salud y seguridad de la comunidad	Si
5	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	N/A
6	Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de recursos naturales vivos	N/A
7	Pueblos indígenas	N/A
8	Patrimonio cultural	N/A
9	Igualdad de género	Si
10	Participación de las partes interesadas y divulgación de información	Si

² BID, 2021. Marco de Política Ambiental y Social del Banco Interamericano de Desarrollo.



De acuerdo con la Evaluación Ambiental y Social (EAS) del Programa, las NDAS 5, 6, 7 y 8 no aplican, debido a que ninguna de las actividades requiere de la adquisición de predios o reasentamiento involuntario; las actividades se desarrollarán fuera de áreas protegidas; las actividades se desarrollarán fuera de territorios titulados a grupos étnicos; y las actividades se desarrollarán fuera de edificaciones o sitios que se hayan clasificados como patrimonio cultural respectivamente. Sin embargo, el Programa está diseñado para permitir la participación de todas las partes interesadas y diversos grupos poblacionales sin restricción.

La Norma de Desempeño Ambiental y Social No. 1 – “Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales”, destaca la importancia de gestionar el desempeño ambiental y social de los proyectos a través de un Sistema de Gestión Ambiental y Social -SGAS, el cual comprende elementos integradores detallados más adelante, entre estos elementos el Marco de Política Ambiental y Social específico según el proyecto.

El Marco de Política consiste en una declaración de los valores, principios, objetivos y metas que orientarán la preparación, ejecución, gestión, resultados y desempeño ambiental y social del Programa. Adicionalmente el organismo ejecutor debe reflejar su compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad ambiental y social con las mejores prácticas y normas, garantizando el cumplimiento de las NDAS del Banco, el SGAS, PGAS del Programa, las obligaciones contractuales, la normatividad nacional vigente y aplicable, entre otros instrumentos y herramientas de gestión del Programa.

En este orden de ideas, el presente Marco de Política Ambiental y Social Específico presenta los objetivos, principios y metas que orientarán la preparación e implementación del Programa, la estructura organizacional general, los roles y responsables del seguimiento a la implementación del marco específico, la declaración de compromiso al cumplimiento de las leyes y los reglamentos vigentes aplicables en Colombia, incluidas las obligaciones aplicables contraídas por el país en el ámbito del derecho internacional y las Normas de Desempeño Ambiental y Social del Banco.

2.1. Descripción del Programa.

El Programa tendrá lugar en los siete departamentos de la región Caribe colombiana: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre y cuyo objeto es *“Implementar medidas que permitan mejorar el uso eficiente de la energía en el sector residencial y oficial de la Región Caribe con el fin de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), disminuir la demanda de energía eléctrica, y generar ahorros en los subsidios de energía por parte del Gobierno Nacional, con un enfoque de género e inclusión, logrando aportar a la resiliencia climática y a la reducción de brechas sociales”*.



2.2. Objetivos específicos del Programa.

- Mejorar el uso de la energía eléctrica en los hogares de estratos bajos y del sector oficial de la Región Caribe, a través de la implementación de medidas de gestión eficiente de la energía que permitan reducir los subsidios otorgados por parte del Gobierno Nacional y la energía consumida.
- Educar a la población de la región caribe acerca de la importancia del ahorro y uso eficiente de la energía a través de capacitaciones a técnicos y usuarios del servicio en la gestión eficiente de la energía eléctrica.

2.3. Componentes del Programa.

Componente I: Gestión eficiente de la demanda de energía en los sectores residencial y oficial. Comprende:

- (i) Sustitución de equipos de refrigeración ineficientes (refrigeradores, congeladores y aires acondicionados) por equipos eficientes energéticamente y avanzados tecnológicamente en el uso de refrigerantes asociados a la emisión de GEI y sustancias agotadoras de capa de ozono, mejoramiento de las condiciones de confort térmico de las viviendas, a través de un incentivo de un porcentaje del costo del equipo para los usuarios de estratos 1, 2 y 3 con una meta específica para beneficiarias jefas de hogar.
- (ii) Recambio de bombillos ineficientes sin costo en hogares de estratos 1, 2 y 3. Se priorizarán aquellos hogares que voluntariamente se transfieran a sistemas de medición prepago y/o que hayan tenido intervención en sus instalaciones internas por parte del FENOGUE.
- (iii) Medidas de Gestión Eficiente de la Energía (GEE) e instalación de soluciones fotovoltaicas para edificios del sector oficial (colegios, centros de salud, hospitales, alcaldías, entre otros).

A través de este componente también se financiará la implementación del Plan de Gestión Social y Ambiental para realizar entre otras la adecuada disposición final de los equipos reemplazados.

Componente II. Plan de comunicación y gestión social: promoción de la participación de las mujeres y personas con discapacidad (PcD).

Comprende:

- (i) El diseño e implementación de la estrategia de comunicación y promoción del Programa mediante el uso de plataformas digitales y puntos físicos de atención al usuario que serán asequibles e inclusivos para garantizar que las PcD y las mujeres se beneficien de las actividades.
- (ii) Actividades de promoción que incluya capacitación a usuarios finales, con un enfoque en mujeres, en temas de ahorro, y uso eficiente de la energía, cursos de capacitación a



todos los actores de la cadena del servicio de energía eléctrica en GEE (abierto a PcD), y promocionar medidas para prevenir y mitigar el riesgo de violencia basada en género. Las actividades incluyen la promoción de la contratación de las mujeres siguiendo la proporción lograda en proyectos similares realizados anteriormente en el país. Además, se fomentará la inclusión de PcD en los empleos generados en el marco de la ejecución del Programa a través de la capacitación y promoción de contratación inclusiva.

2.4. Declaración de intención y compromiso.

El Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible que ejecuta el Ministerio de Minas y Energía a través del FENOGÉ, consciente de sus compromisos y obligaciones establecidas en el Contrato de Préstamo, se compromete a:

- Alinear sus estrategias y acciones conforme al Marco de Política Ambiental y Social del BID para la ejecución de los proyectos.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las leyes y normas nacionales vigentes aplicables, las contraídas por el país bajo el ámbito internacional y las Normas de Desempeño Ambiental y Social contenidas en el Marco de Política Ambiental y Social del BID.
- Establecer, mantener y monitorear el Sistema de Gestión Ambiental y Social del Programa para prevenir, reducir y eliminar los impactos y riesgos asociados a los proyectos.
- Respetar los derechos humanos y los derechos de los pueblos indígenas, afrodescendientes y tradicionales del país.
- Promover y mantener la igualdad de género, diversidad e inclusión con buenas prácticas de inclusión y contratación inclusiva con enfoque en mujeres y personas con discapacidad.
- Mantener un proceso de participación abierto, transparente e incluyente con todas las partes interesadas, garantizando el acceso a la información.
- Fortalecer la institucionalidad.
- Fomentar el conocimiento e innovación en el uso de energías limpias.
- Promover el desarrollo bajo en carbono a partir de la implementación de las fuentes no convencionales de energía y medidas de eficiencia energética.
- Proteger la biodiversidad, los recursos naturales y los servicios ecosistémicos.
- Garantizar que, en todos los documentos de licitación y contratos a ser financiados con recursos del Préstamo, se incluyan disposiciones que exijan que los solicitantes, oferentes, contratistas, consultores, representantes, miembros del personal, subconsultores, subcontratistas y proveedores de bienes y sus representantes se obliguen a cumplir el plan de acción ambiental y social y todos los instrumentos ambientales y sociales del Programa, incluyendo procedimientos para prevenir el trabajo infantil y trabajo forzoso.
- Establecer, publicitar, mantener y operar un mecanismo de quejas y reclamos integral accesible para todas las partes interesadas en el marco del desarrollo del Programa.



Ahora bien, para lograr el cumplimiento de estos compromisos será necesaria la colaboración y trabajo articulado entre el FENOGRE, los operadores, interventores, trabajadores, partes interesadas, entre otros. Con este trabajo articulado se podrá lograr impactos positivos y beneficios para el país y la región como el aseguramiento energético, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la reducción de brechas sociales y económicas, el cambio cultural hacia el uso responsable y sostenible de la energía, el acceso a las oportunidades de empleo y el mejoramiento de la calidad de vida en la región Caribe colombiana.

2.5. Objetivos del marco específico.

- Asegurar el cumplimiento del contrato de Préstamo, del Reglamento Operativo, la legislación nacional vigente aplicable, las Normas de Desempeño Ambiental y Social contenidas en el Marco de Política Ambiental y Social del BID y todos los instrumentos ambientales y sociales del Programa.
- Asegurar la adecuada gestión y desempeño ambiental y social de los proyectos.
- Prevenir la materialización de riesgos e impactos negativos ambientales y sociales durante la ejecución del Programa.

2.6. Metas del marco específico.

El Prestatario directamente o a través del Organismo Ejecutor, o a través del contratista, operador o cualquier otra persona que realice actividades relacionadas con el Programa, se compromete a lograr las metas e indicadores establecidos en el documento Conpes 4096 de 2022, ajustadas en el Taller de Arranque del Programa³, como se indican a continuación:

Tabla 2. Metas del Programa.

Indicadores	Unidad de Medida	Valor de Línea de Base	Año Línea de Base	Año esperado para el Logro	Meta Acumulada al año 5
Objetivo general de desarrollo: Apoyar la reducción de emisiones de GEI mediante la implementación de medidas de GEE en los sectores residencial y oficial de la Región Caribe de Colombia con un enfoque de género e inclusión.					
Acumulación de Emisiones de CO ₂ equivalentes evitadas de los usuarios beneficiados del Programa.	TonCO ₂ eq	0	2023	2028	57,262
Mujeres empleadas en el marco de la	%	-	2023	2028	28

³ Documento del BID. Ayuda de memoria de Taller de arranque Colombia 18 y 19 de septiembre de 2023.

implementación del Programa					
Objetivo específico de desarrollo 1: apoyar la reducción del consumo de energía eléctrica en los equipos de uso final, mediante la implementación de medidas de Gestión Eficiente de la Energía en el sector residencial y oficial.					
Ahorro de energía resultante de las medidas de GEE implementadas por el Programa de los usuarios beneficiados del Programa.	GWh	0	2023	2028	282,1
Disminución de los subsidios y ahorros de entidades oficiales asociados a la implementación de medidas de eficiencia energética de los usuarios beneficiados del Programa.	Millones COP	0	2023	2028	77.355,0
Objetivo específico de desarrollo 2: capacitar e informar a técnicos y usuarios del servicio en la gestión eficiente de la energía eléctrica					
Número de personas capacitadas en temas de ahorro y uso eficiente de la energía	Número	0	2023	2028	2,000
Productos					
Componente 1: Gestión eficiente de la demanda de energía en los sectores residencial y oficial					
Usuarios beneficiados por la sustitución de bombillas en estratos residenciales.	Número de Usuarios	-	2023	2028	180.000
Usuarios beneficiados por la sustitución de equipos de refrigeración y mejoramiento de las condiciones de confort térmico de las viviendas.	Número de Usuarios	0	2023	2028	20.000
Mujeres jefas de hogar beneficiadas con medidas de eficiencia energética en el sector residencial.	%	-	2023	2028	30

Edificaciones del Sector Oficial Beneficiadas con medidas de Gestión Eficiente de la Energía.	Número de edificaciones	-	2023	2028	369
Edificaciones del Sector Oficial Beneficiadas con soluciones con fuentes no convencionales de energía renovable sin almacenamiento	Número de edificaciones	-	2023	2028	70
Promoción de la participación de personas con discapacidad en el marco de la implementación del Programa					
Actividades de promoción para la incorporación de personas con discapacidad en el marco del proyecto implementadas	Número de actividades	-	2023	2028	2
Implementación del Plan de Sostenibilidad Ambiental					
Implementación del plan de sostenibilidad ambiental, comunicación y gestión social implementado	Plan	-	2023	2028	4
Componente 2: Plan de comunicación y gestión social					
Estrategia de comunicación y promoción de programa implementada.	Estrategia	-	2023	2028	4
Plan de capacitación a todos los actores de la cadena del servicio de energía eléctrica en eficiencia energética implementado	Plan	-	2023	2028	3

Adicionalmente a las metas del Programa, los operadores deberán cumplir los indicadores de gestión y desempeño ambiental y social establecidos más adelante en el documento ii “Procedimiento para el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores”.

En este sentido, los operadores deberán reportar en los informes tanto los avances de ejecución de las metas del Programa como de los indicadores estratégicos de desempeño ambiental y social de los proyectos y publicar dichas estadísticas siguiendo los lineamientos del Plan de comunicaciones



del Programa, con el propósito de garantizar la divulgación de la información y participación de todas las partes interesadas. La información a publicar y difundir de los proyectos deberá ser aprobada previamente por los interventores y verificada por el FENOGÉ.

Por su lado, el Banco a través de las misiones (en campo o virtuales) de supervisión socioambiental evaluará la gestión de los operadores y los interventores en los proyectos a partir de los siguientes indicadores de desempeño ambiental y social establecidos para dichos fines.

Tabla 3. Resumen de indicadores para evaluar el desempeño ambiental y social del Programa.

Indicadores	Unidad de medida	Meta
Gestión ambiental, social y SST	%	100
Participación de las partes interesadas, enfoque de género, diversidad e inclusión	%	100
Educación de la población en temas de ahorro y uso eficiente de la energía	%	100
Promoción y difusión de la información	%	100
Gestión de PQRS	%	100

2.7. Principios del marco específico.

- **Cumplimiento de la legislación:** Implica conocer y cumplir la legislación nacional y local vigente en materia ambiental, social, laboral, de seguridad y salud en el trabajo y equidad de género en el desarrollo del Programa, incluidas las Normas de Desempeño Ambiental y Social contenidas en el Marco de Política Ambiental y Social del BID.
- **Prevención y uso eficiente de los recursos:** el enfoque preventivo debe primar sobre las medidas de mitigación, corrección y compensación para prever y evitar, o en su defecto, minimizar riesgos e impactos en la comunidad y el medio ambiente.
- **Protección y conservación de la biodiversidad:** propender por la protección y conservación de la biodiversidad, el mantenimiento de los servicios ecosistémicos, de los pueblos étnicos, y del patrimonio cultural en el marco del desarrollo del Programa⁴.
- **Promoción y difusión:** sensibilizar, capacitar y educar a todos los usuarios finales y todos los actores de la cadena del servicio de energía eléctrica en la importancia del ahorro y uso eficiente de la energía.

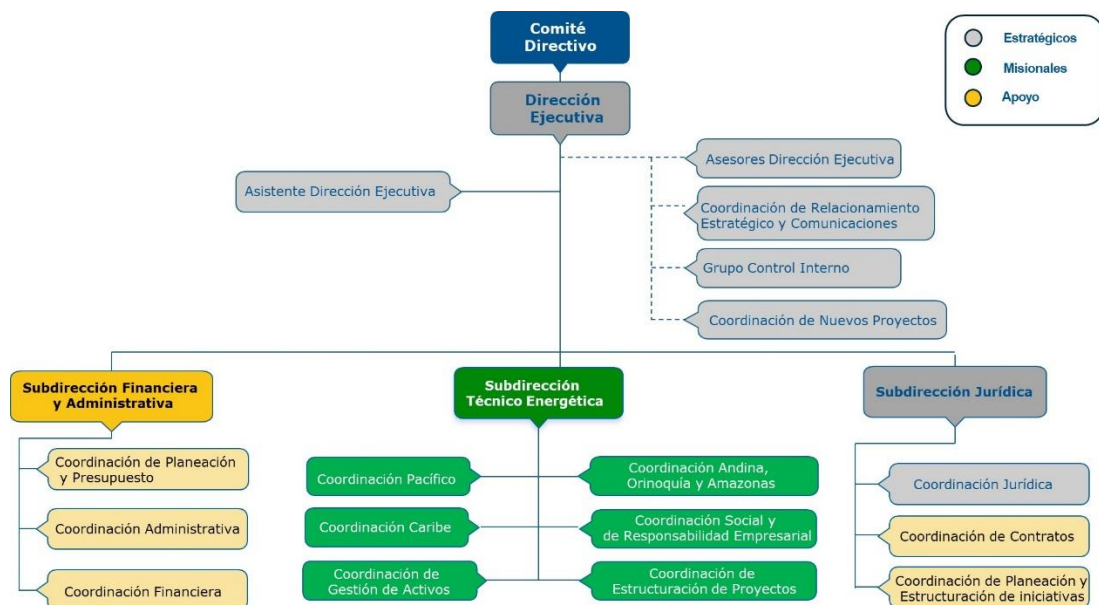
⁴ De acuerdo con la revisión ambiental y social del Programa por el BID, la NDAS 6 “Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos; la NDAS 7 “Pueblos indígenas” y la NDAS 8 “Patrimonio cultural” no rigen para el Programa debido a que las actividades se desarrollarán fuera de áreas protegidas, fuera de territorios étnicos y fuera de edificaciones clasificados como patrimonio cultural respectivamente.



- **Equidad de género y diversidad:** Promover y fortalecer la participación femenina en el sector, incluyendo los pueblos indígenas y afrodescendientes y las personas con discapacidad desde las dimensiones laboral y comunitaria, fomentando la comprensión de la diversidad, igualdad de género e inclusión.
- **Divulgación de la información y participación:** garantizar la divulgación de la información y la participación de todas las partes interesadas, garantizando a su vez la atención de quejas y reclamos en los tiempos legalmente establecidos.
- **Posicionamiento:** Posicionar la Gestión Eficiente de la Energía -GEE y la utilización de Fuentes No Convencionales de Energía Renovable -FNCR en la región Caribe colombiana como un asunto de interés social, de utilidad pública y de conveniencia nacional para asegurar la diversificación del abastecimiento energético pleno y oportuno, la competitividad de la economía colombiana, la protección del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales, de tal forma que se reduzcan las brechas sociales y económicas existentes en la región, logrando el posicionamiento del FENOGRE en la región.

2.8. Estructura organizacional de gestión.

El FENOGRE cuenta con la siguiente estructura organizacional de gestión para fortalecer cada área haciendo la toma de decisiones más eficiente y eficaz que permite realizar proyectos de manera más ágil.



Fuente: Página web del FENOGRE.



Por su lado, el Programa PEECES hace parte de los proyectos de la Coordinación Caribe de la Subdirección Técnico Energética bajo la Dirección Ejecutiva del FENOGÉ.

La Unidad Coordinadora del Programa (UCP), está conformada por el siguiente equipo, con dedicación exclusiva a la gestión de las operaciones en el marco del Programa con el BID: Un (1) Coordinador General de la UCP (CO-UCP), un (1) Especialista Técnico en Fuentes de Energía (ET-UCP); un (1) Especialista en Seguimiento y Monitoreo (ESM-UCP); un (1) Especialista Financiero (EF-UCP); un (1) Especialista de Adquisiciones (EA-UCP); un (1) Especialista en Gestión Ambiental y Social (EAS-UCP); y un Profesional Administrativo (PA-UCP), quienes se encargarán de llevar a cabo las siguientes funciones de:

- Planificación.
- Programación presupuestaria.
- Licitaciones y contrataciones.
- Ejecución financiera y contractual.
- Seguimiento, monitoreo y riesgos.
- Seguimiento del Sistema ambiental y social.
- Formulación y cumplimiento de requerimientos técnicos.
- Preparación de informes financieros y auditorías y evaluaciones intermedia y final.
- Cierre del Programa.

2.9. Responsables de la implementación y seguimiento del marco específico.

2.9.1. Unidad Coordinadora del Programa.

De la unidad coordinadora del Programa, los siguientes roles tendrán la responsabilidad de hacer acompañamiento constante y continuo a los interventores para verificar y validar la implementación del marco de política ambiental y social específico en los proyectos.

Rol	Responsabilidad asociada
Coordinador general	<i>"(...) Coordinar, gestionar, apoyar y supervisar: la planificación integral del programa; la gestión técnica; la gestión financiera; de adquisiciones; de riesgos; de comunicación; de seguimiento, monitoreo y control; de gestión ambiental y social; la evaluación; las auditorías y, los sistemas de información y archivo, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Préstamo, el ROP y a las necesidades de ejecución del Programa."</i>
Especialista en seguimiento y monitoreo	<i>"(...) Participar en la elaboración de planes de acción y realizar el seguimiento respectivo, de aquellos que se deriven de visitas de supervisión del BID, observaciones y/o hallazgos de auditorías y demás relacionadas."</i>
Especialista técnico	<i>"(...) Asesorar y prestar asistencia técnica a la UCP en las actividades de planeación, ejecución, seguimiento y control y cumplimiento del Programa."</i>

Especialista ambiental y social	<i>"(...) Formular y/o elaborar los lineamientos y políticas ambientales que garanticen el adecuado desempeño ambiental y social en los proyectos financiados en el marco del Programa mediante el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente."</i>
---------------------------------	--

Fuente: Reglamento Operativo del Programa – ROP.

2.9.2. Los Operadores Técnicos.

Los Operadores Técnicos (OT) serán contratados para implementar todas las actividades previstas en el Programa para los beneficiarios y entre las responsabilidades⁵ que tendrán, las que se describen a continuación están asociadas a la implementación y cumplimiento del MPAS del Programa durante la ejecución de los proyectos:

- i. *Realizar la ejecución integral de sus cláusulas contractuales y todos los documentos que hagan parte integral del mismo.*
- ii. *Cumplir con los lineamientos ambientales, sociales y de comunicación establecidos para las actividades concernientes a sus contratos.*

2.9.3. Los Interventores.

Por otro lado, los Interventores serán contratados para verificar y validar el cumplimiento de la ejecución contractual y de los procedimientos financieros, técnicos, legales, ambientales y sociales por parte de los OT y entre las responsabilidades⁶ que tendrán, las que se describen a continuación están asociadas a la verificación y validación de la implementación y cumplimiento del MPAS del Programa durante la ejecución de los proyectos:

"(...)

- iv. *Dar seguimiento, verificar y validar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de las contrataciones, por parte del OT.*
- v. *Dar seguimiento, verificar y validar el cumplimiento de las salvaguardias ambientales y sociales y del PGAS por parte del OT o contratistas del Programa."*

2.10. Monitoreo y Evaluación del MPAS específico del Programa.

Los operadores se encargarán de implementar y hacer cumplir el Marco de Política Ambiental y Social Específico – MPAS del Programa, los interventores tendrán la responsabilidad de realizar el seguimiento, verificar y validar la implementación y cumplimiento del marco específico durante la ejecución del Programa y la Unidad Coordinadora del Programa tendrá la responsabilidad de hacer acompañamiento constante y continuo a los interventores para verificar la gestión de los operadores en lo concerniente al desarrollo del MPAS durante la ejecución de los diferentes proyectos.

⁵ FENOG, 2023. Reglamento Operativo del Programa – ROP.

⁶ FENOG, 2023. Reglamento Operativo del Programa – ROP.



3. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROGRAMA.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1715 de 2014, la Gestión Eficiente de la Energía -GEE, es el conjunto de acciones orientadas a asegurar el suministro energético a través de la implementación de medidas de eficiencia energética y respuesta de la demanda. Así el Ministerio de Minas y Energía -MME tiene dentro de sus competencias *“propender por un desarrollo bajo en carbono del sector energético a partir del fomento y desarrollo de las fuentes no convencionales de energía y la eficiencia energética”*.

Esta misma Ley 1715, modificada por la Ley 2099 de 2021 creó el Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la energía -FENOGÉ y para la ejecución de los recursos asignados al fondo se constituyó un patrimonio autónomo a través de un contrato de fiducia mercantil celebrado por el MME. El objeto del FENOGÉ es la promoción, ejecución y financiación de planes, programas y proyectos de fuentes no convencionales de energía, principalmente aquellas de carácter renovable, y gestión eficiente de la energía. Señalan las disposiciones en comento que dentro de los recursos que nutren el FENOGÉ están los aportados por organismos de carácter multilateral e internacional, los cuales se incorporan y pertenecen al patrimonio autónomo para el cumplimiento de su objeto.

Ahora bien, no obstante al avance normativo en eficiencia energética, la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME), identificó que la energía útil del país es apenas del 31%, mientras que la ineficiencia energética está alrededor del 67 %. Esta situación es aún más evidente en la región Caribe, donde se destaca el uso de equipos ineficientes que impulsan un consumo de energía mayor al de las otras regiones del país, lo cual se traduce en mayores recursos del gobierno nacional para destinar al subsidio de la factura de energía de los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 de esta región del país.

De hecho, en el sector residencial y oficial de la región Caribe se determinó que persisten barreras y limitaciones para la consolidación de un sistema que permita el uso eficiente e informado de la energía. Las causas con las que relacionan esta deficiencia se asocian directamente con: *“(i) el uso ineficiente de la energía eléctrica por parte de los usuarios del sector residencial y oficial, que conlleva un alto consumo de energía y, por ende, a un elevado gasto por parte del Gobierno en subsidios; y (ii) débil conocimiento y cultura incipiente sobre el uso racional y eficiente de la energía en la región, lo cual genera que los usuarios no sean conscientes sobre el consumo de la energía eléctrica y realicen prácticas que generan ineficiencias”*⁷.

Estas situaciones generaron la necesidad de estructurar el ‘Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible’ - PEECES, a través del cual se pretende implementar principalmente medidas de GEE en el sector residencial, así como en las entidades del sector oficial. El Programa estará

⁷ Consejo Nacional de Política Económica y Social. Documento Conpes 4096. Julio 2022.



enfocado en los usuarios residenciales de estratos bajos, a través del recambio de neveras y bombillos ineficientes y en entidades oficiales a través de la implementación de medidas de GEE y la instalación de Sistemas Solares Fotovoltaicos.

Los beneficios del Programa estarán dados principalmente por la reducción del consumo de energía de los beneficiarios (residenciales o entidades del sector oficial) a través de la reconversión tecnológica. Esta reducción se traduce en: (i) ahorro en consumo de energía eléctrica; (ii) ahorro para el gobierno nacional por el concepto de subsidios a estratos bajos; (iii) reducción de emisiones de Gases de Efecto invernadero -GEI; y (iv) ahorro por costo de energía evitado a los usuarios del sector residencial y entidades del sector oficial.

Agregado a lo anterior, el Programa no solo buscará beneficios en la reducción de consumo de energía; también tendrá otros beneficios en la comunidad, como la formación en la población para concientizar sobre el uso de la energía, como por ejemplo: la adquisición de electrodomésticos que favorecen un mejor ambiente y calidad de vida, como bombillas que permiten una mejor iluminación en horas de la noche al momento de realizar actividades académicas o laborales, una mejor refrigeración de los alimentos, y oportunidad de crear un emprendimiento o negocio con una mejor refrigeración con menores costos por el consumo de energía.

Para este fin, a través del Documento Conpes 4096 se emitió concepto favorable a la Nación para contratar una operación de crédito público externo con la banca multilateral hasta por USD 34,5 millones, destinada a financiar el Programa Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible - PEECES.

Así las cosas, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Minas y Energía- MME en su calidad de organismo ejecutor, directamente y a través del equipo ejecutor del Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía -FENOGÉ- y el Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, emprendieron las acciones de formulación y actividades preparatorias para la aprobación del contrato de préstamo que financiará PEECES.

Como resultado de estas acciones, la República de Colombia y el BID suscribieron el Contrato de Préstamo No. 5738/OC-CO, para financiar el “Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible – PEECES”, cuya implementación tendrá lugar en los siete departamentos de la Región Caribe: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre y cuyo objeto es *“implementar medidas que permitan mejorar el uso de la energía en el sector residencial y oficial de la región Caribe con el fin de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), disminuir la demanda de energía eléctrica, y generar ahorros en los subsidios de energía por parte del Gobierno Nacional, con un enfoque de género e inclusión”*.

Alineado con la situación expuesta y los objetivos del Programa, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026: ‘Colombia Potencia Mundial de la Vida’, establece “la eficiencia energética y del



mercado, como factor de desarrollo económico”, como uno de los elementos que componen el catalizador de la ‘transición energética justa, segura, confiable y eficiente’, dentro de la transformación productiva, internacionalización y acción climática que impulsa este Plan.

Al respecto el PND indica que se promoverá el consumo energético eficiente y se diseñarán e implementarán nuevos programas para financiar y subsidiar el recambio de equipos de iluminación y refrigeración ineficientes usados en los hogares. Así mismo, establece el documento de bases del PND que se habilitarán mecanismos financieros a través del FENOGÉ para que las entidades públicas puedan adelantar proyectos de eficiencia energética en edificaciones públicas.

Aunado a lo anterior, el PND priorizó a través de 2 ejes de transformación: a) “Transformación productiva, internacionalización y acción climática” y, b) “Convergencia regional”, el desarrollo de programas, proyectos, actividades, entre otros, que involucren actores de comunidades étnicas, jóvenes, mujeres, personas con discapacidad que busquen profundizar el uso de energía limpias, que sean intensivas en conocimiento e innovación, y que aporten a la construcción de la resiliencia ante los choques climáticos, logrando así tener un proceso de reducción de brechas sociales y económicas entre hogares y regiones en el país.

El Ministerio de Minas y Energía – MME será el Organismo Ejecutor del Programa, llevará a cabo la coordinación general y la supervisión de la ejecución de las actividades del mismo. El MME canalizará los recursos del Préstamo a través del FENOGÉ para su ejecución por medio de un Patrimonio Autónomo, constituido entre el MME y una Fiduciaria, permitiendo recibir los desembolsos del Programa, quien asumirá la gestión administrativa, presupuestaria y financiera–contable, incluyendo las licitaciones y la gestión de contratos, la supervisión de los aspectos ambientales y sociales, la planificación, reporte, programación, monitoreo y auditoría del Programa. El FENOGÉ asumirá estas responsabilidades mediante la entidad fiduciaria que ejerce la vocería y representación legal del Patrimonio Autónomo al que se adherirán los recursos del Préstamo.

El FENOGÉ como un instrumento del Ministerio de Minas y Energía y conforme al Manual Operativo del Fondo adoptado a través de la Resolución No. 4 0045 de 26 de enero de 2022, alineado con el plan de acción a 2030 de Equidad de Género del Ministerio de Minas y Energía como cabeza del sector, ha adelantado acciones para promover, fortalecer y articular iniciativas que apunten al incremento de la participación femenina en el sector, identificada ésta como una de las grandes brechas en materia de género, añadiendo un enfoque interseccional de manera gradual e incluyendo a los pueblos indígenas y afrodescendientes y a las personas con discapacidad desde las dimensiones laboral y comunitaria.

Para este fin, el Comité Directivo del FENOGÉ adoptó la Política de Género y Diversidad del Fondo⁸, la cual incluye los principios y lineamientos que deben observar sobre la materia por parte de

⁸ Adoptada en la Sesión No. 37 de Comité Directivo del 16 de mayo de 2022.



quienes presenten solicitudes de financiación ante el FENOGGE, así como quienes presten sus servicios al Fondo. Igualmente, señala los lineamientos que promueven la erradicación de todas aquellas conductas que impacten negativamente en la consecución de los objetivos principales de la política de género y diversidad.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el objetivo general de la Política de Género y Diversidad del FENOGGE es establecer pautas y líneas de acción para avanzar hacia una transformación organizacional que institucionalice la perspectiva de género, diversidad, e inclusión social en la cultura y los planes, programas y proyectos, actividades de fomento promoción, estímulo e incentivo y asistencias técnicas, así como cualquier iniciativa del FENOGGE en el marco de sus funciones y competencias, con el fin de dar cumplimiento a los principios y lineamientos establecidos en la Política de Género y Diversidad del Fondo, apropiando los valores que promueven la inclusión, el acceso, la igualdad de oportunidades y el desarrollo integral del sector energético del País, el presente documento adopta en su integralidad la mencionada política, por cuanto en el desarrollo de este se atienden los lineamientos de la misma.

Es así como, partiendo de la Política de Género y Diversidad del FENOGGE y de los postulados que contempla el contrato de préstamo, los cuales establecen en su clausulado las disposiciones relativas a la incorporación de un Código de conducta, el cual debe ser notificado a todos los trabajadores relacionados con las actividades del Programa donde se establecerán normas de comportamiento de los intervinientes del programa y el personal que lleguen a emplear en desarrollo del mismo, trabajadores en relación con las medidas de riesgos ambientales, laborales, de salud y seguridad ocupacional y sociales del proyecto. Así mismo indica la obligación de establecer un mecanismo de quejas y reclamos accesible para recibir y facilitar la atención de preocupaciones y resolución de quejas de la población afectada por el Programa.

Concretamente la Cláusula 4.06. 'Gestión Ambiental y Social' de las condiciones especiales del contrato de préstamo, determinan dentro los compromisos ambientales y sociales a cargo del Organismo Ejecutor, los siguientes:

“(…)

(d) El Prestatario, directamente o a través del Organismo Ejecutor, debe: (...) (c) establecer, publicitar, mantener y operar un mecanismo de quejas y reclamos accesible para recibir y facilitar la atención de preocupaciones y resolución de quejas de la población afectada por el Programa, y tomar todas las medidas necesarias y apropiadas para resolver o facilitar la resolución de dichas preocupaciones y quejas, en una manera aceptable para el Banco.

(e) El Prestatario, por sí o, a través del Organismo Ejecutor, se compromete a asegurar que en todos los documentos de licitación y contratos, a ser financiados con recursos del Préstamo se incluyan disposiciones que exijan que los solicitantes, oferentes, contratistas, consultores, representantes, miembros del personal, subconsultores, subcontratistas, y proveedores de bienes y sus

representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios y entidades supervisoras se obliguen, entre otros aspectos, a: (a) cumplir con el PAAS, y los instrumentos ambientales y sociales a los que se hace referencia en el mismo, incluyendo procedimientos para prevenir trabajo infantil y trabajo forzoso; y (b) adoptar y hacer cumplir el código de conducta, el cual deberá ser proporcionado y debidamente notificado a todos sus trabajadores, donde se establecen las normas de comportamiento de los trabajadores en relación con las medidas de prevención y gestión de los riesgos ambientales, laborales y sociales del Programa, incluyendo los riesgos de salud y seguridad ocupacional, violencia sexual y de género, discriminación, y abuso y explotación sexual infantil y de otras personas o grupos vulnerables, en cuanto ello resulte aplicable a las obras, servicios diferentes de consultoría, consultorías, y bienes. (...)” (Subrayado fuera del texto original).

Por otra parte, el BID realizó una revisión ambiental y social de lo que se espera del Programa, en donde se identificó que el presente Programa se clasifica como categoría B – moderado, ya que las actividades a desarrollar generarán impactos ambientales y sociales negativos moderados, localizados y de corto plazo, y parte de los compromisos adquiridos en el Plan de Acción Ambiental y Social (PAAS) relacionados con el alcance del Código de conducta son:

- Adoptar el Código de conducta del Programa PEECES de conformidad con lo establecido en las Normas de Desempeño Ambiental y Social –NDAS-.
- Procedimiento para implementación del mecanismo de quejas y reclamos integral de la operación.

Es así como se desarrolla el presente Código de Conducta que abarca los aspectos indicados en las condiciones especiales del contrato de préstamo y el plan para el diseño, la implementación, la comunicación y el seguimiento del mecanismo de quejas y reclamos de todas las partes interesadas y las relacionadas para proteger los grupos vulnerables, prevenir la violencia sexual y la basada en género en el marco del Programa, buscando dar cumplimiento a lo estipulado en el contrato de préstamo para ser adoptado y dar cumplimiento a éste.

3.1. Objetivo.

Establecer las pautas de comportamiento esperado de todas las personas involucradas en el desarrollo del Programa, en un ambiente seguro, respetuoso e inclusivo, previniendo la violencia sexual y de género, discriminación de cualquier índole, abuso y explotación sexual infantil o de grupos vulnerables.



3.2. Alcance.

El presente código de conducta es aplicable a todas las personas involucradas en el Programa PEECES en calidad de solicitantes, oferentes, contratistas, consultores, representantes, miembros del personal, subconsultores, subcontratistas, y proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios y entidades supervisoras, independientemente de su organización, su nivel jerárquico, rol específico o forma de vinculación.

A las personas que se beneficien directamente del Programa se les divulgará el presente Código de Conducta, así como los mecanismos de quejas y reclamos dispuestos en el presente documento y cualquier otro mecanismo que se disponga para este fin.

Es responsabilidad y compromiso de todas las personas comprendidas en el alcance del presente código de conducta, cumplir con lo establecido en sus disposiciones y en los principios establecidos en la Política de Género y Diversidad del FENOGÉ. La Unidad Coordinadora del Programa (UCP) tendrá la responsabilidad de garantizar que este código sea difundido, comprendido e implementado adecuadamente por todas las partes involucradas.

El alcance de este código de conducta abarca todas las etapas de los proyectos, desde su planificación, diseño, implementación hasta su cierre. Su aplicación será en todas las áreas de gestión y aspectos del Programa, abordando específicamente las siguientes temáticas:

- Prevención de la violencia sexual y de género.
- No discriminación y respeto a la diversidad.
- Protección de grupos vulnerables, incluidos niños, niñas y adolescentes.
- Inclusión laboral
- Abuso y explotación sexual infantil.
- Uso responsable de recursos y financiamiento.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Denuncia y protección de víctimas.
- Colaboración con autoridades y organizaciones.
- Sensibilización y capacitación sobre los temas relevantes.

3.3. Marco legal.

La Constitución Política de Colombia garantiza los derechos fundamentales de todas las personas, incluyendo el derecho a la igualdad⁹, a vivir en paz¹⁰, a la no discriminación¹¹ y a la protección

⁹ Constitución Política de Colombia. Art. 13

¹⁰ Constitución Política de Colombia. Art. 22

¹¹ Constitución Política de Colombia. Arts. 13, 43.

especial de los niños y grupos vulnerables¹². Así mismo, el país cuenta con leyes que procuran la prevención de la violencia sexual y de género, la discriminación, y el abuso y explotación sexual infantil o de grupos vulnerables. A continuación, se mencionan algunas de las normas clave relacionadas con estos temas:

- **Ley 679 de 2001**, “Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución”.
- **Ley 765 de 2002**, “Por medio de la cual se aprueba el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de los niños en la pornografía, adoptado en Nueva York, el veinticinco (25) de mayo del año dos mil (2000)”.
- **Ley 1146 de 2007**, “Por medio de la cual se expiden normas para la prevención de la violencia sexual y atención integral de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente”.
- **Ley 1154 de 2007**, “Por la cual se modifica el artículo 83 de la Ley 599 de 2000, Código Penal”. Esta ley aumenta el tiempo de prescripción de delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, cometidos en menores de edad.
- **Ley 1236 de 2008**, “Por medio de la cual se modifican algunos artículos del Código Penal relativos a delitos de abuso sexual”
- **Ley 1257 de 2008**, “Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1329 de 2009**, “Por medio del cual se modifica el Título IV de la Ley 599 de 2000 y se dictan otras disposiciones para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes”.
- **Ley 1336 de 2009**, “Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes”.
- **Ley 1453 de 2011**, “Por medio de la cual se reforma el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, las reglas sobre extinción de dominio y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad”.
- **Ley 1482 de 2011**, “Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones”, modificada por la **Ley 1752 de 2015**. Esta ley busca prevenir y sancionar actos de discriminación, por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.
- **Ley 1581 de 2012**, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- **Decreto 1710 de 2020**, “Por el cual se adopta el Mecanismo Articulador para el Abordaje Integral de las Violencias por razones de sexo y género, de las mujeres, niños, niñas y

¹² Constitución Política de Colombia. Art. 13, 34, 44



adolescentes, como estrategia de gestión en salud pública y se dictan disposiciones para su implementación”.

3.4. Misión.

El código de conducta busca sensibilizar a todos los actores del Programa PEECES, sobre los derechos humanos, la igualdad de género y la no discriminación, promoviendo relaciones basadas en el respeto, la dignidad y la equidad. A través de la capacitación y sensibilización, se pretende fortalecer la conciencia sobre la importancia de prevenir y denunciar cualquier forma de violencia, abuso, discriminación y explotación.

3.5. Implementación.

La implementación del presente Código de Conducta recae sobre todas las personas involucradas en el desarrollo del Programa, quienes deberán tratar y tendrán el derecho a ser tratadas con respeto y dignidad, sin importar su género, edad, origen, orientación sexual o condición física o social, mediante la promoción de una cultura de tolerancia, creando un ambiente seguro y propicio para el desarrollo y éxito del Programa y el bienestar de la comunidad relacionada con éste

Con el fin de lograr el objetivo del Código de Conducta del Programa PEECES, se definen algunas pautas específicas para abordar temas como la violencia sexual y de género, discriminación, abuso y explotación sexual infantil, así como la protección de grupos vulnerables:

1. Respeto y dignidad:

Todos los participantes, incluidos los trabajadores, colaboradores, beneficiarios y miembros del Programa, serán tratados con respeto y dignidad en todo momento, por ello se buscará en este marco la ejecución de los siguientes esquemas:

- a. Trato respetuoso: se promoverá un lenguaje y comportamiento respetuoso, que refleje la diversidad y la inclusión de todas las personas, independientemente de sus características personales.
- b. Consentimiento informado: se obtendrá por escrito u otro medio verificable, el consentimiento informado de todos los usuarios beneficiados del Proyecto, al momento de recopilar información personal o incluirlas en actividades o programas específicos, y se explicará el propósito y alcance de la información recopilada. Se respetará su derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, pero aclarando que para recibir el beneficio por parte del Programa es requisito la entrega de la información. Así entonces quien quiera retirar su consentimiento, deberá también ser retirado del beneficio del Programa.



- c. Confidencialidad y privacidad: Los datos personales recopilados solo se utilizarán para estadísticas específicas del Programa, y no se compartirán con terceros sin el previo consentimiento explícito de los interesados, a menos que sea requerido por la ley o para la protección de la vida.
- d. Cero tolerancia a la discriminación y al acoso: En el Programa no se tolerará la discriminación de cualquier tipo de los usuarios a beneficiar ni el acoso en cualquiera de sus manifestaciones a cualquier actor involucrado directa o indirectamente en el Programa. Se rechazará cualquier forma de discriminación, incluida la discriminación por razones de género, raza, etnia, religión, orientación sexual, identidad de género, discapacidad u otras características personales. Por lo anterior, cualquier persona que cumpla con los requerimientos contenidos en los criterios de elegibilidad de beneficiarios podrá acceder al Programa.

Se respetarán y valorarán las diferentes culturas, tradiciones, costumbres, y formas de vida presentes en la comunidad, evitando cualquier acción que pueda ser considerada ofensiva, contradictoria, o inapropiada. Además, se buscará fomentar actividades con un ambiente inclusivo, donde todas las personas se sientan valoradas, respetadas e incluidas.

No se tolerará ninguna forma de acoso, incluido el acoso sexual, laboral, físico o psicológico, entre los miembros del equipo o hacia los beneficiarios y colaboradores del Programa. Por lo anterior, cada organización involucrada en el desarrollo del Programa deberá cumplir con un procedimiento para denunciar y abordar casos de acoso, preparado por el Especialista Ambiental y Social EAS-UCP junto con la profesional de género del Programa, que permita garantizar la confidencialidad de quienes denuncien, además de buscar mecanismos para la mediación y resolución de conflictos de manera justa y equitativa, garantizando la participación de todas las partes involucradas.

Así entonces, se buscará que todos los involucrados del Programa sean responsables de respetar y promover la dignidad, la inclusión y el respeto en el desarrollo del Programa, fomentando una cultura de rendición de cuentas y retroalimentación constructiva para mejorar continuamente las prácticas y enfoques.

- e. El acceso a la información: el Programa a través de sus actores principales proporcionará información clara y accesible sobre el proyecto y sus actividades a todas las partes involucradas, incluyendo el presente código de conducta, fomentando la participación de la comunidad, y se tomarán en cuenta sus opiniones y necesidades en el desarrollo y ejecución del Programa; por ello se deberá implementar un mecanismo de recepción, seguimiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) para cada proyecto a desarrollar. Para este fin se han establecido los canales de comunicación a través de los cuales los distintos interesados podrán acceder a la información del Programa.

- f. Sensibilización y formación: Ya que durante el Programa se realizarán actividades de capacitación y formación, se buscará incluir dentro de los temas a tratar actividades de sensibilización y capacitación sobre la importancia del respeto, la dignidad y la inclusión, para todos los participantes, fomentando la comprensión de la diversidad y la promoción de prácticas inclusivas.

2. Igualdad de género y participación:

Durante la ejecución el Programa se empleará por lo menos un 28% de mujeres durante todas las etapas del mismo y se beneficiará por lo menos un 30% de mujeres jefas de hogar con medidas de eficiencia energética en el sector residencial; además, se promoverá la igualdad de género, la participación y la no discriminación por razones de género, raza, etnia, religión, orientación sexual, discapacidad u otras características personales. Así, para buscar este objetivo se realizarán los siguientes esquemas:

- a. No discriminación: El Programa no tolerará ninguna forma de discriminación basada en el género, raza, etnia, religión, orientación sexual, discapacidad u otras características personales, tomando medidas para identificar y eliminar cualquier barrera que limite la participación igualitaria de las personas con respecto a su género u otras características.
- b. Acceso a oportunidades: se garantizará el acceso igualitario a oportunidades de capacitación, desarrollo profesional y beneficios del proyecto para todas las personas, independientemente de su género, raza, etnia, religión, orientación sexual, discapacidad u otras características personales. Igualmente, se fomentará la igualdad de oportunidades en el acceso al Programa siempre y cuando cumplan con los criterios de elegibilidad y priorización de beneficiarios.
- c. Prevención de estereotipos de género: se evitará la promoción de estereotipos de género en todas las actividades del Programa, tanto en la comunicación interna como externa, así mismo se fomentará la sensibilización sobre la importancia de romper con roles, esquemas y expectativas de género tradicionales.
- d. Capacitación en género: Atendiendo al plan de capacitaciones del Programa, se incluirán actividades de formación en temas de género, violencia de género y no discriminación, con el fin de aumentar la conciencia sobre estos temas y promover prácticas inclusivas.
- e. Seguimiento y evaluación: Dado el Plan de Seguimiento y Evaluación del Programa se buscará medir el número de personas que trabajan en el Programa, su género (femenino, masculino, u otro) con el fin de garantizar el cumplimiento de la meta asociada en el contrato de préstamo. Así, los avances obtenidos trimestralmente se utilizarán para generar alertas, mejoras y ajustes en las prácticas del Programa.

3. Protección de grupos vulnerables:

En el marco del Programa se define como población vulnerable a un grupo de personas que, debido a diversas circunstancias o características, enfrentan un mayor riesgo de sufrir dificultades, desventajas o carencias en comparación con la población general y, por lo tanto, limitantes para su inclusión en sociedad, por lo que demandan acciones positivas en el marco del Programa a efectos de lograr una igualdad real y efectiva. Estas circunstancias pueden incluir factores socioeconómicos, de salud, demográficos o geográficos que los hacen más propensos a sufrir impactos negativos en su bienestar y calidad de vida. Dentro de las poblaciones vulnerables se encuentran personas de bajos ingresos, adultos mayores, personas con condiciones de discapacidad, niños en situación de riesgo, migrantes, población indígena, población negra y otras comunidades marginalizadas.

Frente a estos grupos, desde el Programa se tomarán medidas especiales para garantizar su protección, estableciendo salvaguardias para evitar cualquier forma de explotación, abuso o violencia contra estos grupos vulnerables. En busca de la protección de grupos vulnerables el Programa se concentrará en:

- a. Medidas de protección: Con el fin de garantizar la prevención, gestión y mitigación de los impactos sociales y de enfoque de género adversos en el desarrollo del Programa, se hace necesaria la exigencia a los operadores técnicos y contratistas del Programa la inclusión en los contratos con sus empleados y proveedores de la siguiente declaración en los instrumentos contractuales que se celebre con los mismos:

“Declaramos nuestro compromiso de practicar la responsabilidad ambiental y social y cumplir pautas que incluyen disposiciones generales y específicas con respecto de los derechos humanos y el medio ambiente, la seguridad del trabajador, el trabajo digno, la ética, la salud y la seguridad, previniendo la violencia sexual y de género, discriminación de cualquier índole, abuso y explotación sexual infantil o de grupos vulnerables.”

Por otra parte, el personal y colaboradores del Programa responsables de recopilar información relacionada con los beneficiarios de PEECES deberán tener en cuenta que no podrán obtener datos personales de beneficiarios que presenten algún tipo de discapacidad mental o psicológica. Cabe resaltar que esta restricción no afectará la posibilidad de que el usuario sea beneficiario del Programa; simplemente, se busca proteger la privacidad y los derechos de estas personas vulnerables al evitar que sus datos personales sean recopilados. En este caso, se procurará la recopilación de los datos del tutor o curador del beneficiario o de cualquier persona que actúe como cuidador de la persona con discapacidad.

- b. Prevención de la explotación y abuso: Con el fin de salvaguardar los derechos de los niños y niñas, se establecerá la obligatoriedad de contar con permisos escritos de los adultos



responsables antes de utilizar o mostrar la imagen de los menores en cualquier publicidad relacionada con el Programa.

- c. Participación: Durante la ejecución de los proyectos del Programa, se fomentará la participación de todos los grupos vulnerables a través de la realización de actividades inclusivas, promoviendo una comunicación efectiva, de respeto y garantizando condiciones propicias para su involucramiento significativo.
- d. Seguimiento y evaluación: como parte del Plan de Seguimiento y Evaluación del Programa, se llevará a cabo una identificación de personas con discapacidad (PcD) en los hogares de los usuarios beneficiarios, así como en las entidades oficiales beneficiadas. Se identificarán de acuerdo con las siguientes categorías¹³:
 - 1. Física.
 - 2. Auditiva.
 - 3. Visual.
 - 4. Sordoceguera.
 - 5. Intelectual.
 - 6. Psicosocial (mental).
 - 7. Múltiple.

Los resultados obtenidos serán utilizados para realizar una caracterización más detallada de la población atendida y, especialmente, promover la participación de la población vulnerable en el Programa. De esta manera, se garantizará una inclusión efectiva y una respuesta adecuada a las necesidades específicas de cada grupo, asegurando la equidad, igualdad y el cumplimiento de los objetivos del Programa.

4. Prevención de la violencia sexual y de género:

Durante la ejecución del Programa se promoverá un ambiente seguro y libre de violencia sexual y de género, estableciendo actividades para prevenir, detectar y responder a casos de violencia sexual y de género y fomentar la sensibilización y capacitación en temas de género y violencia sexual para el personal relacionado. En busca de la prevención de la violencia sexual y de género el Programa se concentrará en:

- a. Política de tolerancia cero: durante la ejecución del Programa se tendrá la política de tolerancia cero hacia cualquier forma de violencia sexual y de género.
- b. Sensibilización y capacitación: se llevarán a cabo actividades de sensibilización y capacitación sobre violencia sexual y de género para los usuarios relacionados con el desarrollo del

¹³ Clasificación contenida en el Anexo Técnico de la Resolución 1239 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social.



Programa, con el fin de dar a entender y comprender los conceptos y manifestaciones de violencia, y por ende se promoverá la empatía y el respeto entre las personas.

- c. Protocolos de denuncia y respuesta: el Programa establecerá protocolos claros y confidenciales para denunciar casos de violencia sexual y de género, en busca de garantizar una respuesta rápida y efectiva y así brindar apoyo y protección a las víctimas.
- d. Promoción de relaciones respetuosas: el Programa promoverá relaciones basadas en el respeto y equitativas entre todos los miembros del equipo y colaboradores del mismo, evitando cualquier forma de comportamiento que pueda contribuir a la perpetuación de estereotipos de género, conductas violentas, exclusión, discriminación, entre otros.
- e. Prevención en la comunidad: a través de campañas de sensibilización el Programa promoverá la prevención de la violencia sexual y de género en la comunidad objetivo.

5. Responsabilidad y obligatoriedad de este Código:

Durante la ejecución del Programa todos los actores involucrados en el desarrollo del mismo tendrán dentro de sus obligaciones el estricto conocimiento y cumplimiento del código de conducta. Así, la inobservancia del presente código dará lugar al inicio de un proceso tendiente a declarar el incumplimiento del contrato. Para garantizar el cumplimiento al presente código se propenderá por la aplicación de los siguientes lineamientos:

- a. Claridad y oportuna socialización del Código de Conducta y sus efectos: todos los contratos celebrados para el desarrollo del Programa tendrán como anexo el código de conducta contenido en el SGAS del Programa, y, por lo tanto, hará parte integral del mismo, lo que genera su fuerza vinculante y exigibilidad como cualquier otra obligación. Para este fin, todas las partes involucradas en el Programa serán informadas y capacitadas sobre este Código desde su vinculación al Programa.

Además, los ejecutores de los proyectos deberán garantizar la continua publicidad del código de conducta, así como el procedimiento de denuncia, garantizando que todos los involucrados en la ejecución del Programa tengan acceso a éste.

- b. Responsabilidad de los intervinientes en el Programa y su personal: todas las personas relacionadas con la ejecución del Programa serán responsables de conocer y cumplir con el código de conducta y las políticas establecidas, además de hacer extensivo el contenido de los mismos al personal a su cargo vinculado para el desarrollo del proyecto o trabajo contratado.
- c. Efectos de la inobservancia del Código de Conducta: La inobservancia a este Código generará el inicio del proceso de incumplimiento contractual pactado, así como, según el tipo de afectación



y/o perjuicios generados a terceros vinculados al Programa, la consecuencia establecida en el procedimiento de denuncias/PQRSD que para el efecto dispondrá FENOGUE, de tal manera que sea regulada la comisión de conductas que atenten contra las disposiciones del presente instrumento, por parte de consultores, contratistas, entidades, actores o cualquier interviniente en el desarrollo del Programa.

- d. Confidencialidad de las denuncias: El tratamiento de las denuncias recibidas se mantendrá en reserva, y será oficiada a través de la entidad fiduciaria que administra el FENOGUE a las autoridades competentes para su adecuada resolución y manejo.
- e. Protección de las víctimas y denunciantes: Se instará a las autoridades responsables de tomar medidas para proteger a las víctimas y al/a los denunciante/s, de cualquier forma, de represalia, o consecuencia negativa como resultado de presentar una denuncia.

6. Transparencia y Rendición de Cuentas:

Para garantizar la transparencia en el Programa, se buscará proporcionar información clara y accesible sobre sus actividades y resultados, para lo cual se observarán los siguientes principios:

- a. Comunicación clara: se promoverá una comunicación clara y efectiva sobre las actividades y objetivos del Programa, tanto dentro como fuera de la organización, utilizando canales de comunicación adecuados para mantener informadas a todas las partes interesadas.
- b. Acceso a información: se garantizará el acceso oportuno y equitativo a la información relevante del Programa para todas las partes interesadas, incluidos los reportes a FENOGUE, MME, DNP y BID, entre otros, para la divulgación de resultados.
- c. Participación y consulta: con el fin de dar dinamismo al Programa y evitar cuellos de botella en su ejecución, se fomentará la participación significativa de las partes involucradas en la implementación de los proyectos y de esta forma, tomar en cuenta las opiniones y preocupaciones de las partes interesadas en la toma de decisiones.
- d. Transparencia financiera: a cargo del Especialista Financiero de la Unidad Coordinadora del Programa (EF-UCP), se emitirán los informes financieros mensuales de la ejecución financiera, con el fin de evidenciar el uso adecuado y eficiente de los recursos del Programa.

Adicionalmente, el Programa contempla la vinculación de una firma auditora externa presente a lo largo del Programa, que permitirá realizar auditorías periódicas para garantizar la integridad de los procesos financieros.



- e. Responsabilidad por el cumplimiento: el supervisor o interventor de los proyectos, en conjunto con la Unidad Coordinadora del Programa – UCP de acuerdo sea el caso, serán los responsables de verificar y garantizar el cumplimiento del código de conducta y las políticas de transparencia y rendición de cuentas; adicionalmente serán los responsables de asegurar que las medidas a ser tomadas en caso de incumplimiento sean acordes con los eventos acaecidos.
- f. Informes de progreso: El Programa presenta informes periódicos sobre el progreso del mismo, los cuales son detallados en el Plan de Seguimiento y Evaluación. Los operadores técnicos, interventores, contratistas y consultores deberán brindar la información necesaria para lograr la completitud de estos informes de progreso.
- g. Evaluación independiente: El Programa también contempla la realización de una evaluación intermedia y final, realizada por un profesional o firma independiente con el objetivo de medir su impacto y eficacia en relación con los objetivos del Programa. Se buscará con la evaluación intermedia evaluar y mejorar el desempeño del Programa en caso de que aplique, y con la evaluación final tener un concepto independiente sobre el resultado final de la ejecución del mismo.

3.6. Plan para el diseño e implementación del mecanismo de quejas y reclamos del Programa.

En esta sección se define el plan para diseñar e implementar el mecanismo de quejas y reclamos del Programa para proteger a los grupos vulnerables, prevenir la violencia sexual, la discriminación y la violencia basada en género que permita a las personas afectadas denunciar de manera confidencial y segura, recibir apoyo adecuado y promover la prevención y respuesta apropiada ante estos incidentes.

La implementación del mecanismo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) requiere una comunicación efectiva, capacitación continua y una operación transparente, en un ambiente seguro para denunciar incidentes de violencia, promoviendo la igualdad de género, la protección a grupos vulnerables y la protección de los derechos humanos.

- a. Diseño y Preparación:
 - El Especialista Ambiental y Social de la UCP (EAS-UCP) en conjunto con el/la profesional de género del Programa, será el responsable del diseño y de garantizar la comunicación e implementación y gestión del mecanismo de quejas y reclamos.
 - El/la profesional de género del Programa, tendrá la responsabilidad de verificar y tener en cuenta normativa relevante sobre la protección de grupos vulnerables, violencia sexual y la basada en género y derechos humanos, y garantizar que el mecanismo cumpla con los estándares legales.

- En caso de cambio sustancial de la normatividad, estos profesionales tendrán la responsabilidad de ajustar y desarrollar los protocolos y procedimientos para presentar quejas y reclamos, incluyendo pasos específicos a seguir, canales de comunicación, y formularios de PQRS.
- b. Comunicación y Sensibilización:
- A lo largo del Programa se implementarán campañas de concientización al interior y exterior de la organización, para informar a todas las partes involucradas sobre la existencia del mecanismo de quejas y reclamos y la importancia de prevenir y abordar la violencia basada en género y la protección de grupos vulnerables.
 - La UCP realizará capacitaciones periódicas al personal, colaboradores y beneficiarios sobre cómo utilizar el mecanismo, la importancia del mecanismo y los procedimientos de confidencialidad.
- c. Implementación y Operación
- En el diseño del mecanismo correspondiente se establecerán múltiples canales de denuncia para presentar quejas y reclamos como líneas telefónicas, formularios en línea, buzones físicos, correos electrónicos, entre otros canales accesibles y seguros para interponer quejas y reclamos.
 - Se garantizará que todas las denuncias sean tratadas de manera confidencial y proteger la identidad de las personas denunciantes y afectadas.
 - En caso de presentarse una queja o reclamo la UCP realizará acompañamiento continuo al caso apoyando a la supervisión o interventoría, según el caso.
- d. Evaluación y mejora continua
- Se deberá llevar un registro y análisis de todas las denuncias recibidas, identificando patrones, tendencias y áreas de mejora y/o preventivas en desarrollo del Programa.
 - Se tomarán acciones correctivas para abordar cada denuncia de manera adecuada, incluyendo la aplicación de procedimientos de incumplimiento contractual.
 - En caso de que sea requerido en los informes periódicos identificados en el Plan de Seguimiento y Evaluación del Programa, se deberá informar sobre las acciones tomadas y las mejoras implementadas.

3.7. Canales de comunicación y atención de quejas y reclamos del Programa.

Teniendo en cuenta que es un compromiso en el marco del Programa proporcionar información clara y accesible sobre los proyectos y sus actividades a todas las partes involucradas, incluyendo el presente Código de conducta, fomentando la participación de la comunidad, y tomando en cuenta sus opiniones y necesidades en el desarrollo y ejecución del Programa, a continuación se presentan los canales de comunicación a través de los cuales los distintos interesados podrán acceder a la



información del Programa, así como interponer PQRSD al respecto de cada uno de los proyectos en el marco del Programa.

Tabla 4. Canales de comunicación y atención de PQRSD.

Canales de atención	
1	Página web https://fenoge.gov.co/
2	Línea de atención telefónica (601) - 492 7232
3	Correo de atención al ciudadano info@fenoge.gov.co
4	Redes sociales Facebook: https://www.facebook.com/FondoFenoge/ Instagram: https://www.instagram.com/fondoFENOGE/ LinkedIn: https://co.linkedin.com/company/fenoge X (antes Twitter): https://twitter.com/FondoFENOGE YouTube: www.youtube.com/@fondofenoge
5	Los canales de atención indicados se complementarán con los que definan los operadores técnicos para el desarrollo de los proyectos en la región Caribe colombiana.

Los operadores deberán resolver las PQRSD siguiendo los lineamientos establecidos más adelante en el Documento iii. “*Procedimiento para la implementación del mecanismo de quejas y reclamos integral para la operación*”. De manera simplificada el procedimiento para la atención y resolución de PQRSD comprende los siguientes pasos:

1. Para las PQRSD que se recepcionen a través de los canales de los operadores, el equipo responsable deberá asignar un radicado de entrada al solicitante para su seguimiento.
2. En los casos en que las PQRSD del Programa se recepcionen a través de los canales del FENOGÉ, a través del correo electrónico info@fenoge.gov.co la persona a cargo asignará radicado de entrada al solicitante para su seguimiento y remitirá las PQRSD a la UCP para su gestión.
3. La UCP tendrá la responsabilidad de direccionar la PQRSD al responsable correspondiente para su gestión, así como el seguimiento y acompañamiento continuo, apoyando a la supervisión de los proyectos y los interventores en la verificación de la atención de las mismas. En los eventos en los que las PQRSD ameriten garantizar la confidencialidad de la información, se deberán adoptar las acciones correspondientes para proteger la identidad de las personas afectadas.



4. Las PQRSD se deberán resolver al 100% en los términos de respuesta de ley¹⁴. La respuesta deberá entregarse de manera escrita con radicado de salida al solicitante mediante el canal seleccionado para recibir respuesta.
5. En aquellos casos en los que se evidencien que la situación generada y reportada tiene una incidencia que amerite adelantar alguna acción preventiva, correctiva y/o de mejora continua adicional a lo establecido previamente en el Programa, se podrán generar planes de acción que garanticen que las situaciones evidenciadas, no se continúen presentando, en caso de ser conductas repetitivas.
6. Verificar el cierre de las PQRSD e informar sobre las acciones a ser verificadas por parte de los interventores o el supervisor del contrato o de cualquier otro contratista, cuando se desprenda algún compromiso por cumplirse.
7. Tanto los operadores técnicos como la UCP deberán llevar el registro, control de alertas y seguimiento de las PQRSD del Programa en el anexo denominado "ANEXO 3_Matriz PQRSD" (Matriz adjunta a este presente documento).

¹⁴ Revisar el numeral 6.4 del documento iii. "Procedimiento para la implementación del mecanismo de quejas y reclamos integral de la operación del Programa".



4. DOCUMENTO I. PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIO AMBIENTAL DE TERCEROS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.

Teniendo en cuenta que el Programa PEECES está clasificado por el BID como categoría B, ya que las actividades a desarrollar generarán impactos ambientales y sociales negativos moderados, localizados y de corto plazo y que la clasificación de riesgo socio ambiental se ha definido como moderado, basado en que no se desarrollará infraestructura u obras civiles de importancia (Banco Interamericano de Desarrollo , 2022), y que el FENOGUE como ejecutor del crédito 5738/OC-CO del BID cuenta con una sólida experiencia en la implementación de políticas socio ambientales del BID. Los operadores seleccionados deberán diseñar y armonizar los planes de gestión requeridos de acuerdo con los instrumentos socioambientales del Programa (SGAS, PGAS, entre otros), dando cumplimiento a la normatividad nacional y a las Normas de Desempeño Ambiental y Social -NDAS contenidas en el Marco de Política Ambiental y Social -MPAS del BID.

4.1. Compromisos ambientales y sociales para la ejecución del Programa

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento Operativo del Programa, a continuación, se recoge la información correspondiente a los compromisos ambientales y sociales para la ejecución de PEECES:

“Para ejecutar las actividades del Programa, el prestatario a través del organismo ejecutor y la unidad coordinadora del Programa o a través de cualquier otro contratista, operador o cualquier persona que realice actividades relacionadas con el Programa se comprometen a:

- i. Diseñar, construir, operar, mantener y monitorear el Programa de acuerdo con el SGAS, PAAS, PGAS y cualquier otro plan ambiental, social, de salud y seguridad en el trabajo que haya sido preparado y/o que deba ser elaborado durante la ejecución.*
- ii. Asegurar que no se financiarán deliberadamente, directa o indirectamente, proyectos o subproyectos comprendidos en la Lista de Exclusión del BID a efectos Ambientales y Sociales (Anexo 1 del Marco de Políticas Ambientales y Sociales, GN-2965-23).*
- iii. Asegurar que el proyecto sea implementado de acuerdo con el PAAS, en una manera aceptable para el BID. Con este propósito, el Prestatario deberá asegurar que: (i) las medidas y acciones indicadas en el PAAS sean implementadas con la debida diligencia y eficiencia, según se dispone en el mismo; (ii) recursos suficientes sean provistos para cubrir los costos de la implementación del PAAS; (iii) personal calificado y con experiencia sea retenido para la implementación del PAAS; y (iv) el PAAS, o cualquiera de sus disposiciones, no sea modificada, rechazada, suspendida o dispensada, excepto cuando el BID brinde su previo consentimiento por escrito, según se indica en el PAAS, y se asegure que el PAAS revisado sea divulgado luego lo más pronto posible.*

- iv. *Implementar procesos de participación con las partes interesadas de las actividades previstas en el Programa para garantizar que las comunidades afectadas sean informadas y consultadas sobre el avance de las actividades y la gestión socioambiental del Programa;*
- v. *Divulgar el Sistema de Gestión Ambiental y Social, Plan de Gestión Socioambiental y cualquier evaluación relacionada con las actividades;*
- vi. *Establecer, publicitar, mantener y operar un mecanismo de quejas y reclamos accesible para recibir y facilitar la atención de preocupaciones y resolución de quejas de la población afectada por el Programa, y tomar todas las medidas necesarias y apropiadas para resolver o facilitar la resolución de dichas preocupaciones y quejas, en una manera aceptable para el BID.*
- vii. *Asegurar que en todos los documentos de licitación y contratos a ser financiados con recursos del Préstamo se incluyan disposiciones que exijan que los solicitantes, oferentes, contratistas, consultores, representantes, miembros del personal, subconsultores, subcontratistas, y proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios y entidades supervisoras se obliguen, entre otros aspectos, a: (i) cumplir con el PAAS, y los instrumentos ambientales y sociales a los que se hace referencia en el mismo, incluyendo procedimientos para prevenir trabajo infantil y trabajo forzoso; y (ii) adoptar y hacer cumplir el código de conducta, el cual deberá ser proporcionado y debidamente notificado a todos sus trabajadores, donde se establecen las normas de comportamiento de los trabajadores en relación con las medidas de prevención y gestión de los riesgos ambientales, laborales y sociales del proyecto, incluyendo los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, violencia sexual y de género, discriminación, y abuso y explotación sexual infantil y de otras personas o grupos vulnerables, en cuanto ello resulte aplicable a las obras, servicios diferentes de consultoría, consultorías, y bienes.*
- viii. *Asegurar que se han tomado todas las medidas necesarias para recolectar, compilar y suministrar al BID a través de informes regulares, con la frecuencia indicada en el PAAS, y prontamente en un informe o varios informes, de ser requerido por el BID , información en el estado de cumplimiento del PAAS y los instrumentos ambientales y sociales referidos en el mismo, todos los informes en formato y contenido aceptable para el BID , detallando al menos: (i) el estado de implementación del PAAS; (ii) condiciones, de haberlas, que interfieren o podrían interferir con la implementación del PAAS; y (iii) medidas correctivas y preventivas tomadas o que deban ser tomadas para abordar dichas condiciones;*
- ix. *Notificar al BID por escrito dentro de los 10 días de cualquier (i) posible o real incumplimiento material de los requisitos ambientales y sociales; (ii) incidente o accidente relacionado a, o que tenga un impacto en el proyecto, que genere, o es probable que genere, un efecto adverso significativo en el ambiente, las comunidades afectadas, el público o trabajadores, de acuerdo con el PAAS, los instrumentos ambientales y sociales referenciados en el mismo, o las NDAS; (iii) conflictos sociales significativos reales o inminentes o; (iv) cualquier riesgo e impacto ambiental y social recientemente identificado, que pueda afectar los aspectos ambientales y sociales del Programa; en cada caso dicha notificación incluirá acciones tomadas o propuestas con respecto a tales eventos.*

- x. *Preparar y presentar a satisfacción del BID, un Informe de Cumplimiento del PAAS en la forma y contenido acordados con el BID, como parte del informe de progreso semestral*¹⁵

4.2. Los Operadores Técnicos

En relación con los Operadores Técnicos (OT) el ROP en el Título III Esquema de Ejecución del Programa, numeral 3.13, establece taxativamente las siguientes responsabilidades:¹⁶

“Los Operadores Técnicos (OT) serán contratados para implementar todas las actividades previstas en el Programa para los beneficiarios y tendrán las siguientes responsabilidades:

- i. Realizar la ejecución integral de sus cláusulas contractuales y todos los documentos que hagan parte integral del mismo.*
- ii. Cumplir con los lineamientos ambientales, sociales y de comunicación establecidos para las actividades concernientes a sus contratos.*
- iii. Garantizar la recolección, gestión y disposición ambientalmente segura de los equipos sustituidos, siguiendo los requerimientos legales y especificaciones operativas y técnicas establecidas en este ROP y en el PAAS y PGAS del Programa, de acuerdo con la normatividad vigente para este fin.*
- iv. Contar con la experiencia, permisos y certificaciones necesarios para desarrollar la gestión, transporte, logística y disposición final de materiales y Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).*
- v. Se podrá contratar uno o varios OT para la ejecución de los proyectos a implementar a través del Programa, mediante las políticas y normativas del BID.*
- vi. Los OT podrán ser una firma y/o empresa con experiencia y conocimiento suficiente en las condiciones técnicas establecidas en los documentos estructurados para cada proceso contractual de acuerdo a su modalidad y de acuerdo al Proyecto a implementar.*
- vii. Cada Operador Técnico deberá tener la relación con los usuarios cumpliendo con los procedimientos y criterios establecidos en el ROP y en el PGAS para la ejecución.*
- viii. Los Operadores Técnicos deberán asignar todos los recursos necesarios (humanos, financieros, jurídicos, tecnológicos, técnicos, de gestión ambiental y social, entre otros) para cumplir con las actividades acordadas en su contrato, cumpliendo con la normatividad nacional, regional y local para el desarrollo de actividades dentro del territorio.*
- ix. Para las actividades del Componente 1, los OT específicamente deberán: (a) realizar la promoción y capacitación del Programa ante los beneficiarios; (b) Apoyar a los usuarios del sector residencial y oficial beneficiarios del Programa en el proceso para acceder a los incentivos; (c) realizar alianzas con comercializadores de EdR e iluminación que se encarguen de ofrecer las alternativas de recambio, (d) realizar el proceso de recambio de equipos y la instalación y/o*

¹⁵ FENOG, 2023. Reglamento Operativo del Programa.

¹⁶ En todo caso, prevalecerán las responsabilidades establecidas en el ROP para la ejecución del Proyecto.

automatización de los equipos en las viviendas y/o edificios públicos beneficiados y (e) disponer adecuadamente de los elementos ineficientes recibidos.

- x. *Involucrar a gestores ambientales con la capacidad de procesar, dismantelar y disponer adecuadamente los desechos que les han sido encomendados;*
- xi. *Documentar y reportar el manejo y la disposición final de los RAEE.*
- xii. *Implementar bases de datos y sistemas de control de beneficiarios que permita conocer, por lo menos, pero sin limitarse a:*
 - *Fecha de la transacción,*
 - *Datos personales,*
 - *Género,*
 - *Etnia,*
 - *Condición de padre o madre cabeza de familia,*
 - *Datos de ubicación,*
 - *Identificación del usuario en el servicio de energía eléctrica de acuerdo con la factura de energía,*
 - *Características del equipo entregado y recibido.*
 - *Número de personas beneficiadas.*
 - *Personas en condición de discapacidad en el hogar y tipo de discapacidad.*
- xiii. *Generar y entregar informes con sus correspondientes soportes a la UCP con la periodicidad y oportunidad contenidos dispuestos en los contratos derivados o cuando sea necesario para atender los requerimientos del BID, del OE y de las auditorías externas o de cualquier otro interviniente del Programa.*
- xiv. *Reportar y llevar a cabo las mediciones para verificar la disminución de consumo de energía de los equipos intervenidos, así como la asociación con la disminución de gases efecto invernadero y la disminución de los ahorros en subsidios por parte del gobierno nacional sobre las acciones realizadas.”*

4.3. Los Interventores

En relación con los Interventores el ROP en el Título III Esquema de Ejecución del Programa, numeral 3.14, define las siguientes como sus responsabilidades dentro del Programa:

“Los Interventores, serán contratados para validar el cumplimiento de la ejecución contractual y de los procedimientos financieros, técnicos, legales, ambientales y sociales por parte de los OT y tendrán las siguientes responsabilidades:

- i. *Verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales establecidas en el contrato supervisado y generar las alertas en caso de que estas condiciones no satisfagan lo contractualmente pactado.*

- ii. *Monitorear y controlar la ejecución y cumplimiento de los OT en cuanto al alcance de las actividades, tiempo de ejecución y uso de recursos y presupuesto establecidos para la contratación.*
- iii. *Dar seguimiento, verificar y validar el cumplimiento de las metas de las intervenciones que le correspondan y generar los informes oportunos a la UCP, con sus respectivos soportes.*
- iv. *Dar seguimiento, verificar y validar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de las contrataciones, por parte del OT.*
- v. *Dar seguimiento, verificar y validar el cumplimiento de las salvaguardias ambientales y sociales y del PGAS por parte del OT o contratistas del Programa.*
- vi. *Validar el cumplimiento de los planes aprobados para la recolección, gestión y disposición ambientalmente segura de los equipos sustituidos y de los desechos generados en la implementación del Programa por parte de los OT o contratistas.*
- vii. *Verificar las certificaciones o permisos ambientales otorgados por las autoridades ambientales locales o regionales, así como constatar la capacidad y existencia de los equipos necesarios para el manejo de los residuos por parte de los gestores ambientales y las instalaciones utilizadas para el manejo de los residuos que se generan por la ejecución de las actividades de los OT o contratistas del Programa.*
- viii. *Verificar que los gestores ambientales involucrados cuenten con la capacidad de procesar, dismantelar y disponer adecuadamente los residuos que les han sido encomendados; documentar y reportar a los operadores sobre el manejo y disposición de los residuos.*
- ix. *Presentar los reportes e informes de seguimiento, control y verificación al supervisor de interventoría y/o UCP en los formatos y fechas establecidos por el ESM-UCP.*
- x. *Validar y verificar los resultados de las mediciones para verificar la disminución de consumo de energía de los equipos intervenidos, así como la asociación con la disminución de gases efecto invernadero y la disminución de los ahorros en subsidios por parte del gobierno nacional sobre las acciones realizadas.*
- xi. *Dar seguimiento a las PQRS de las comunidades beneficiarias y verificar la adecuada atención por parte de los OT.*
- xii. *Las demás funciones asignadas formalmente por la UCP, con la finalidad de dar cumplimiento al Programa.*
- xiii. *Dar cumplimiento a lo establecido en el ROP.”¹⁷*

4.4. Responsabilidades de los OT.

Los operadores deberán diseñar e implementar planes de gestión ambiental, social, de seguridad y salud en el trabajo, temas de equidad de género e inclusión, participación de las partes interesadas, atención de PQRS, entre otros acordes con los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental y Social -SGAS y en los Planes de Gestión Ambiental y Social -PGAS del Programa, en

¹⁷ FENOG, 2023. Reglamento Operativo del Programa.



cumplimiento de las normas nacionales vigentes aplicables y las Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID.

Por otro lado, los operadores deberán entregar a la interventoría con la periodicidad establecida en los contratos los informes de ejecución, avances y resultados de las actividades y el reporte de las metas del Programa, de los indicadores de desempeño ambiental y social establecidos más adelante en el documento ii “Procedimiento para el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores” y los indicadores adicionales propios de cada plan de gestión, como: los indicadores de gestión ambiental (relacionados con la recolección y gestión de los residuos, capacitaciones en el manejo y ruta a seguir para la disposición de los residuos, entre otros); indicadores de seguridad y salud en el trabajo (relacionados con accidentes, enfermedades laborales, ausentismos, entre otros); indicadores sociales (relacionados con la efectividad de las capacitaciones, actividades de promoción e inclusión, efectividad de la participación de las partes interesadas, entre otros).

4.5. Responsabilidades de los interventores de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia.

Los documentos de Solicitud de Propuestas (SDP) para la contratación de los interventores del Programa establece responsabilidades específicas que a su vez están armonizadas con las responsabilidades definidas en el ROP citadas en el numeral 4.3. del presente documento.

4.6. Evaluación del Sistema de Gestión Ambiental y Social del Programa.

De acuerdo con las Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) del BID un Sistema de Gestión Ambiental y Social SGAS debe tener un enfoque metodológico para garantizar la gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales de una manera estructurada, sistemática y constante. Por otra parte, el SGAS debe estar alineado con la escala y la naturaleza de los proyectos, promoviendo un desempeño ambiental y social sólido y sostenible con los mejores resultados financieros, ambientales y sociales¹⁸.

De acuerdo con la NDAS - 1 del BID, un SGAS debe incorporar en su contexto los siguientes 7 elementos: (i) marco ambiental y social específico según el proyecto, (ii) identificación de riesgos e impactos, (iii) programas de gestión, (iv) capacidad y competencia organizativas, (v) preparación y respuesta ante situaciones de emergencia, (vi) participación de las partes interesadas y (vii) seguimiento y evaluación.

Estos elementos se presentan en la Figura 1.

¹⁸ BID, Andrea Gaviano, enero 2022. Los siete elementos clave de un Sistema de Gestión Ambiental y Social.

Figura 1. Elementos del SGAS.



Fuente: BID, Andrea Gaviano, enero 2022. Los siete elementos clave de un Sistema de Gestión Ambiental y Social.

Elemento i. Marco Social y Ambiental Específico según el Programa.

En la Guía para el marco de Política Ambiental y Social¹⁹, el BID establece que la Norma de Desempeño Ambiental y Social 1 sobre Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales y la NDAS 10 sobre Participación de las partes interesadas y divulgación de información, son las normas básicas del proceso que describen cómo el prestatario debe gestionar el desempeño ambiental y social de un proyecto a lo largo de su ciclo de vida, comenzando por la fase de análisis y diseño hasta abarcar las fases de construcción, puesta en funcionamiento, operación, desmantelamiento, clausura y, cuando corresponda, la fase posterior a la clausura.

Las NDAS 2 a 9 abordan asuntos temáticos. Todas las NDAS están interrelacionadas, se complementan mutuamente y no deben entenderse aisladas unas de otras. Un componente esencial de la NDAS 1 es el requisito según el cual el prestatario debe establecer un Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) idóneo tanto para el prestatario como para el proyecto. Un SGAS

¹⁹ BID, 2021. Guías para el Marco de Política Ambiental y Social.



proporciona un marco eficiente y lógico para manejar los riesgos e impactos ambientales y sociales de un proyecto mediante procesos de gestión específicos y con responsabilidades y mecanismos de rendición de cuentas claramente definidos.

El BID considera que un “SGAS robusto bajo el nuevo MPAS del BID identificará y evaluará los aspectos socioambientales de las operaciones que financia, teniendo en cuenta no sólo la normativa nacional aplicable sino también los estándares internacionales que sean más exigentes que la normativa nacional. Por ejemplo, tendrá en consideración la resiliencia a amenazas naturales y al cambio climático, la protección para personas y grupos en situaciones de vulnerabilidad, los mecanismos de reclamación a nivel de proyecto, la realización de consultas públicas adicionales, o el manejo de los riesgos e impactos a la salud y seguridad de la comunidad”²⁰

La adopción de este enfoque sistémico es lo que se necesita para tener un SGAS en armonía con la concepción del BID en el nuevo Marco de Política Ambiental y Social, garantizando así su sostenibilidad. El espíritu es contar con un SGAS que no sea un requisito sino una herramienta que agrega valor a los proyectos. Este es el enfoque que ha sido adoptado por el FENOGRE para el desarrollo del Programa PEECES y que debe ser adoptado de manera transversal por los operadores técnicos y los interventores en el desarrollo de los proyectos.

En este sentido, los operadores deberán construir e implementar la matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables para cada proyecto en temas de: gestión de residuos, trámites y permisos ambientales, aspectos civiles, eficiencia energética y fuentes no convencionales de energía, equidad de género, e inclusión, laborales, seguridad y salud en el trabajo, biodiversidad, cambio climático, derechos humanos, patrimonio cultural, pueblos indígenas, mecanismo de quejas y reclamos, entre otros temas inherentes a la operación, y para el caso del Programa como otros requisitos aplicables las Normas de Desempeño Ambiental y Social²¹ contenidas en el MPAS del Banco.

Elemento ii. Identificación de riesgos e impactos según el Programa.

La evaluación del riesgo contextual puede proporcionar al prestatario nuevas perspectivas sobre cómo ajustar la participación de las partes interesadas para adecuarse al contexto. El prestatario debe consultar un amplio espectro de fuentes para evaluar el riesgo contextual, incluidas la información públicamente disponible de organismos e instituciones que trabajan en la defensa y el seguimiento de los derechos humanos, como informes de los organismos de Naciones Unidas y la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, informes de terceros sobre el gobierno anfitrión, reportes de ONG, la prensa internacional y la investigación académica.

El riesgo contextual es abordado por el Programa PEECES desde el inicio del proceso de estructuración del Programa al definir su intervención en los 7 departamentos de la Costa Caribe,

²⁰ BID, Andrea Gaviano, Los siete elementos clave de un Sistema de Gestión Ambiental y Social, enero 2022

²¹ Anexo 1. Tabla resumen de las NDAS del Banco.



previo a un estudio del entorno social y económico de las áreas donde se van a desarrollar los proyectos integrantes del Programa, dando toda la importancia debida a la población beneficiaria del Programa, que es la que en la práctica se constituye en parte interesada.

En este sentido, los operadores deberán presentar la matriz de identificación de los riesgos e impactos de los proyectos previo al inicio de la operación para verificación y aprobación de la interventoría y cuando haya lugar a cualquier ocurrencia de un riesgo ambiental o social durante la ejecución los operadores deberán divulgar la matriz actualizada de riesgos a todos los niveles del proyecto. Los operadores deberán divulgar la información de los riesgos e impactos del Programa de acuerdo con los lineamientos del Plan de comunicaciones del Programa. La UCP y el FENOGUE presentarán al BID este documento en los informes semestrales de progreso. Los documentos de ejecución de los proyectos reposarán en el repositorio interno del FENOGUE en la carpeta de ejecución de los expedientes contractuales y del Crédito BID 5738/OC-CO.

Elemento iii. Programas de Gestión según el Programa.

Se deben considerar planes de gestión que incluyan medidas de mitigación para abordar los riesgos e impactos ambientales y sociales que se hayan identificado en el Programa. Los planes de gestión pueden consistir en una combinación documentada de procedimientos operativos, prácticas, planes y convenios legales existentes entre el prestatario y terceros, en los que se aborden medidas de mitigación relativas a impactos específicos. En los planes de gestión se establecerán planes de acción ambiental y social que definirán los resultados deseados y las acciones, las cuales serán proporcionales a los riesgos e impactos de los proyectos y tendrán en cuenta los resultados del proceso de interacción con las partes interesadas.

En el presente SGAS se desarrollan los siguientes procedimientos:

- Documento i. Planificación de la gestión socio ambiental de terceros.
- Documento ii. Procedimiento para el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores.
- Documento iii. Procedimiento para implementación del mecanismo de quejas y reclamos integral de la operación.
- Documento iv. Planificación de atención de emergencias de terceros.

En este sentido, los operadores deberán presentar los planes de gestión ambiental y social específicos para cada proyecto de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Programa previo al inicio de la operación para verificación y aprobación de la interventoría. Los operadores deberán divulgar la información de avances y ejecución de estos instrumentos de acuerdo con el Plan de comunicaciones del Programa. A partir de los informes de ejecución consolidados entregados por los operadores y aprobados por la interventoría y el supervisor del contrato, la UCP y el FENOGUE presentarán al BID el avance de ejecución de los proyectos desde los diferentes componentes, en



los informes semestrales de progreso. Los documentos de ejecución de los proyectos reposarán en el repositorio interno del FENOGUE en la carpeta de ejecución de los expedientes contractuales y del Crédito BID 5738/OC-CO.

Elemento iv. Capacidad y Competencias organizativas según el Programa.

El BID espera que el prestatario cuente con una estructura organizacional que defina las funciones, responsabilidades y facultades para la aplicación del SGAS. Esto incluye los recursos humanos y financieros, el compromiso gerencial y administrativo, y el personal del prestatario responsable de la implementación del Programa.

En la revisión de información sobre la gestión ambiental y social del FENOGUE para el Programa PEECES, realizada en conjunto con el equipo técnico de la UCP se tuvo una visión general de la información disponible referente a los sistemas ambientales y sociales aplicables a las actividades vinculadas a la gestión ambiental y social del Programa, quedando claramente establecido que el Programa cuenta con una estructura organizacional para el monitoreo y seguimiento de los operadores e interventores. Estructura que debe ser plenamente identificada y conocida por los operadores y los interventores.

En este sentido, de acuerdo con el numeral 3.9 del Reglamento Operativo del Programa, la Unidad Coordinadora del Programa, es el organismo a través del cual el organismo ejecutor ejecuta el Programa y estará conformada como mínimo por el siguiente equipo que funcionará bajo la responsabilidad del FENOGUE para llevar a cabo la ejecución del programa y tendrá la siguiente composición: un (1) Coordinador General (CO-UCP), un (1) Especialista Técnico (ET-UCP); un (1) Especialista en Seguimiento y Monitoreo (ESM-UCP); un (1) Especialista Financiero (EF-UCP); un (1) Especialista de Adquisiciones (EA-UCP); un (1) Especialista Ambiental y Social (EAS-UCP), y; un Profesional Administrativo (PA-UCP) y la UCP podrá ser complementada con otros perfiles que sean necesarios para garantizar una adecuada ejecución del Programa.

El Programa cuenta con el siguiente organigrama.



Figura 2. Organigrama del Programa PEECES.



Fuente: Elaboración propia de la UCP.

En línea con lo anterior, los operadores y los interventores deberán establecer una estructura organizacional, definiendo los niveles jerárquicos de la organización, responsabilidades y funciones entre los colaboradores, cómo se tomarán las decisiones y cómo se comunicarán los equipos y la información para garantizar la adecuada planificación y seguimiento de las actividades en el marco de la implementación del Programa. En dicha estructura deberán integrar a la UCP y el FENOGÉ. La UCP brindará capacitaciones a los operadores e interventores en temas diversos como legislación nacional, eficiencia energética y en las Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID, sobre este último el BID brinda entrenamientos y cursos en línea a los cuales los operadores, los interventores, trabajadores y todas las partes interesadas podrán acceder a estos cursos de manera gratuita para profundizar temas de interés del sector energético como valor agregado para fortalecer el conocimiento y mejorar las habilidades de gestión para alcanzar los mejores resultados en los proyectos.



En este sentido, a partir de los informes consolidados entregados por los operadores y aprobados por la interventoría y el supervisor del contrato, la UCP y el FENOGUE presentarán al BID el avance de ejecución de los proyectos desde los diferentes componentes, en los informes semestrales de progreso. Los documentos de ejecución de los proyectos reposarán en el repositorio interno del FENOGUE en la carpeta de ejecución de los expedientes contractuales y del Crédito BID 5738/OC-CO.

Elemento v. Preparación y Respuestas ante Emergencias según el Programa.

El Programa ha desarrollado más adelante el documento iv. “*Planificación de atención de emergencias de terceros*”, como instrumento de planificación para los operadores ante situaciones de emergencia para atender adecuadamente situaciones accidentales y de emergencia en el marco del Programa que puedan perjudicar a las personas, elementos diversos o al medio ambiente. Es importante asegurar un proceso participativo con los organismos gubernamentales locales en sus preparativos para responder eficazmente a situaciones de emergencia.

Objetivos del plan de atención de emergencias:

- Establecer destrezas, condiciones y procedimientos que les permitan a los usuarios de las instalaciones, prevenir y protegerse en casos de desastres o amenazas colectivas que pongan en peligro su integridad, mediante unas condiciones muy rápidas, coordinadas y confiables tendientes a desplazarse por hasta lugares de menor riesgo (evacuación). Y, en caso de presentarse lesionados, contar con una estructura organizativa para brindarles una adecuada atención en salud.
- Identificar y aplicar un proceso de planeación en previsión, mitigación, preparación atención y recuperación en casos de desastres.
- Contar con una adecuada estructura organizacional para casos de emergencia.
- Determinar las amenazas y análisis de vulnerabilidad y definir los niveles respectivos del riesgo.
- Establecer un procedimiento normalizado de evacuación para todos los usuarios y trabajadores en caso de una emergencia (operarios, empleados, contratistas y visitantes).
- Establecer un esquema operativo para la atención de posibles lesionados, conocido y aplicable a todo tipo de emergencias.

Es responsabilidad de los operadores presentar el Plan de atención de emergencias de terceros previo al inicio de cada proyecto para verificación y aprobación de la interventoría e implementar dicho instrumento. Los operadores deberán divulgar la información de avance y ejecución de este instrumento de acuerdo con los lineamientos del Plan de comunicaciones del Programa. A partir de los informes consolidados entregados por los operadores y aprobados por la interventoría y el supervisor del contrato, la UCP y el FENOGUE presentarán al BID el avance de ejecución de los proyectos desde los diferentes componentes, en los informes semestrales de progreso. Los



documentos de ejecución de los proyectos reposarán en el repositorio interno del FENOGUE en la carpeta de ejecución de los expedientes contractuales y del Crédito BID 5738/OC-CO.

Elemento vi. Participación de las partes interesadas según el Programa.

Se deberá medir la efectividad de la participación de las partes interesadas mediante un análisis de las personas afectadas por el Programa, así como de aquellas partes no afectadas directamente pero que tienen interés en el Programa, como autoridades nacionales y locales, proyectos vecinos u organizaciones no gubernamentales. Con este elemento se definen los procesos de consultas, mecanismos de reclamación y de divulgación de la información, entre otros. La participación de las partes interesadas es un proceso continuo e iterativo mediante el cual el prestatario o el proyecto facilita una interacción bidireccional con dichas partes.

Los operadores deberán presentar un Plan de participación para las partes interesadas para cada proyecto, lo que implica realizar un mapeo de actores, identificar los mecanismos más apropiados de divulgación, divulgar la información, realizar eventos de socialización, entre otros de acuerdo con el Plan de comunicaciones del Programa. Dicho plan deberá ser verificado y aprobado por la interventoría. A partir de los informes consolidados entregados por los operadores y aprobados por la interventoría y el supervisor del contrato, la UCP y el FENOGUE presentarán al BID el avance de ejecución de los proyectos desde los diferentes componentes, en los informes semestrales de progreso. Los documentos de ejecución de los proyectos reposarán en el repositorio interno del FENOGUE en la carpeta de ejecución de los expedientes contractuales y del Crédito BID 5738/OC-CO.

Elemento vii. Seguimiento y Evaluación según el Programa.

Este elemento es el principal medio con que cuenta el prestatario para controlar y evaluar el progreso y la implementación del Programa y sus programas de gestión, incluyendo la adaptación del SGAS a las condiciones reales durante la etapa de ejecución.

Para el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los proyectos, el FENOGUE de acuerdo con políticas del BID ha constituido la Unidad Coordinadora del Programa UCP que con su equipo técnico y a través de los interventores se encargarán de realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación integral de los proyectos de acuerdo con lo establecido más adelante en el documento ii *“Procedimiento para el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores”* y demás documentos e instrumentos del Programa, dando cumplimiento a las estipulaciones del contrato de préstamo, a las obligaciones contractuales y a la normatividad nacional y NDAS del Banco.

En este sentido, los operadores deberán reportar y cargar la información de avance en la ejecución de los diferentes componentes y actividades de todos los proyectos en tiempo real en la base de datos que establezca el FENOGUE para los fines de seguimiento y monitoreo y los interventores deberán verificar y validar la calidad de la información cargada, y de manera trimestral los operadores deberán entregar los informes consolidados y los interventores deberán depurar,



verificar y validar toda la información (como: funcionalidad de los enlaces que lleven a los informes, soportes, documentos, facturas físicas y en sitio web, actas de disposición final físicas y magnéticas, registros fotográficos, listados de asistencia, formatos, anexos, bases de datos, entre otros) garantizando la calidad y consistencia de la información a entregar al FENOGRE y posteriormente al BID y demás actores intervinientes en el Programa.

Referencias

BID, 2022. Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible - PEECES. Resumen de la revisión ambiental y social . Colombia.

BID, 2022. Los siete elementos clave de un Sistema de Gestión Ambiental y Social.

BID, 2021. Marco de Política Ambiental y Social del BID.

FENOGRE, 2023. Reglamento Operativo del Programa PEECES.



5. DOCUMENTO II. PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO Y SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE TERCEROS Y OPERADORES PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.

El Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible – PEECES, financiado a través del Contrato de Préstamo BID 5738/OC-CO, comprende los siguientes componentes y proyectos:

Componente I. Gestión eficiente de la demanda de energía en los sectores residencial y oficial:

- **Proyecto 1.** Recambio de bombillas ineficientes en los estratos 1, 2 y 3 sector residencial.
- **Proyecto 2.** Sustitución de equipos de refrigeración ineficientes en los estratos 1, 2 y 3 sector residencial.
- **Proyecto 3.** Diseño, suministro, instalación y puesta en marcha de sistemas solares fotovoltaicos sin almacenamiento en edificaciones de entidades del sector oficial.
- **Proyecto 4.** Realización de auditorías energéticas e implementación de medidas de eficiencia energética en edificaciones de entidades del sector oficial.

Componente II. Plan de comunicación y gestión social: promoción de la participación de las mujeres y personas con discapacidad (PcD).

- **Proyecto 5.** Comprende: Diseño e implementación de la estrategia de comunicación y promoción del Programa; actividades de promoción que incluya la capacitación a todos los usuarios con un enfoque en mujeres y PcD en temas de ahorro y uso eficiente de la energía, prevención de la violencia basada en género, código de conducta, gestión y disposición ambientalmente segura de los equipos sustituidos, entre otros; promoción de la contratación de las mujeres y personas con discapacidad en los empleos generados en el marco de la ejecución del Programa.

Este Programa será desarrollado por Operadores Técnicos -OT quienes deberán responder por cada una de las Fases (Fase preoperativa o de alistamiento y Fase operativa) de los proyectos y cumplir con todas las disposiciones, compromisos y obligaciones establecidas en los documentos del Programa y documentos de licitación para ejecutar los servicios orientados a la implementación de medidas de gestión eficiente de la energía en el sector residencial y sector oficial de la región Caribe colombiana -RCC. En este sentido, en materia ambiental y social los operadores deberán:

“Obligaciones generales.

(...)

4. *Identificar de acuerdo con la autoridad competente y con la normatividad vigente, las licencias, los permisos, autorizaciones o concesiones que llegue a requerir para el desarrollo de las actividades en cada uno de los departamentos objetivo, respondiendo por el trámite o modificación de los permisos necesarios para la ejecución de cada uno de los proyectos.*

5. Conocer el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) y los demás documentos que conforman el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del Programa, previo al inicio de las actividades e implementar las diferentes acciones aplicables a cada uno de los proyectos para prevenir o mitigar la ocurrencia de impactos sobre el medio ambiente y garantizar el cumplimiento de la normatividad nacional aplicable para la gestión ambiental, social, laboral, seguridad y salud en el trabajo y equidad de género y de la normatividad internacional relacionada con las Normas de Desempeño Ambiental y Social -NDAS, contenidas en el Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del BID que rigen para el Programa.
- (...)
15. Garantizar la adopción de las Normas de Desempeño Ambiental y Social – NDAS del BID²², en la prevención, gestión y mitigación de los impactos ambientales, sociales y de enfoque de género adversos en la ejecución de los proyectos, para lo cual se hace necesaria la exigencia a sus empleados y proveedores de la inclusión de la siguiente declaración en los instrumentos contractuales que celebre con los mismos: “Declaramos nuestro compromiso de practicar la responsabilidad ambiental y social y cumplir pautas que incluyen disposiciones generales y específicas con respecto de los derechos humanos, la energía y el medio ambiente, la seguridad del trabajador, el trabajo digno, la ética, la salud y la seguridad, previniendo la violencia sexual y de género, discriminación de cualquier índole, abuso y explotación sexual infantil o de grupos vulnerables.
- (...)
19. Permitir las inspecciones, auditorías, visitas en sitio y demás requerimientos que la UCP del Programa del FENOGGE o el Banco Interamericano de Desarrollo lleguen a solicitar en cualquiera de las fases de cada uno de los proyectos, a fin de verificar las condiciones de prestación de los servicios contratados, realizar prueba y demás aspectos sujetos de verificación para el adecuado monitoreo de los proyectos”²³

5.1. Descripción general de los proyectos que integran el Programa.

Proyectos en el marco del componente I del Programa:

Proyecto 1. Recambio de bombillas ineficientes en los estratos 1, 2 y 3 del sector residencial.

Este proyecto consiste en el recambio de bombillas ineficientes sin costo para los beneficiarios del servicio de energía eléctrica del sector residencial de los estratos 1, 2 y 3 de los departamentos objetivo (Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre), quienes deben ser usuarios legalizados del servicio de energía eléctrica.

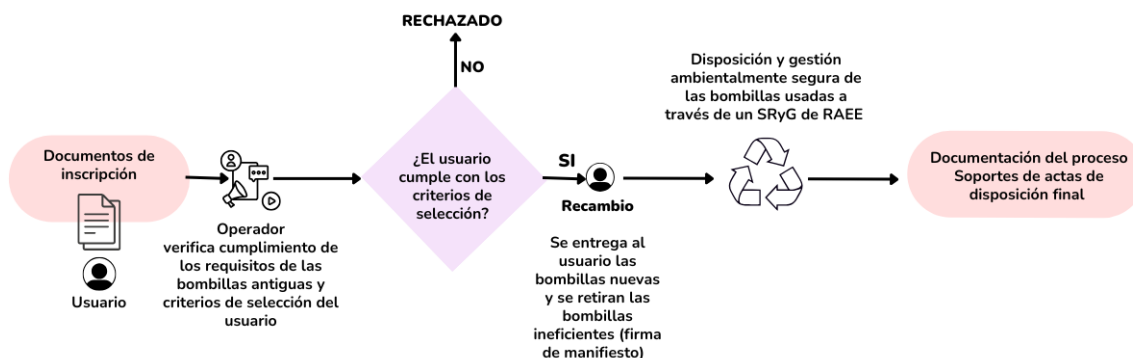
Para desarrollar este proyecto el operador deberá llevar a cabo la adquisición, el almacenamiento, transporte y entrega de como mínimo 900.000 bombillas LED funcionales para beneficiar como

²² ANEXO 1. Tabla resumen de las NDAS del BID.

²³ FENOGGE, 2024. Documento de Licitación Pública Internacional.

mínimo a 180.000 usuarios del servicio de energía eléctrica, recambiando en promedio 5 bombillas por hogar. El recambio de las bombillas será una a una (1:1).

Figura 3. Esquema del proceso integral simplificado para el recambio de bombillas inefficientes.



El operador técnico tendrá la responsabilidad del manejo ambiental y social (incluyendo temas laborales, salud y seguridad, desastres naturales y cambio climático, grupos vulnerables, género, diversidad e inclusión, participación de las partes interesadas, divulgación de la información y mecanismo de quejas y reclamos, entre otros) del proyecto y garantizar el cumplimiento de la normatividad nacional, las NDAS del Banco, las obligaciones específicas asociadas al componente ambiental y social establecidas en el contrato del proyecto y las obligaciones y compromisos establecidos en el presente documento SGAS del Programa.

La gestión diferenciada y disposición final de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos se deberá realizar únicamente con Sistemas de Recolección y Gestión de RAEE²⁴ aplicando el principio de Responsabilidad Extendida del Productor conforme a la Ley 1672 de 2013²⁵. Por lo tanto, los operadores técnicos deberán garantizar la gestión de los RAEE de conformidad con las obligaciones establecidas en el artículo 6 de la citada Ley, los lineamientos de la Política Nacional para la gestión de integral de los RAEE, las disposiciones establecidas en los Títulos 6 y 7A del Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 1076 de 2015, la Resolución 0851 de 2022, los artículos 2.2.7A.2.1., 2.2.7A.2.2. y 2.2.7A.2.3. del Decreto 284 de 2018 obligaciones de los actores involucrados en el SRyG de RAEE y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

²⁴ Instrumento de control y manejo ambiental que contiene los requisitos y condiciones para garantizar la recolección selectiva y gestión ambiental de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos por parte de los productores.

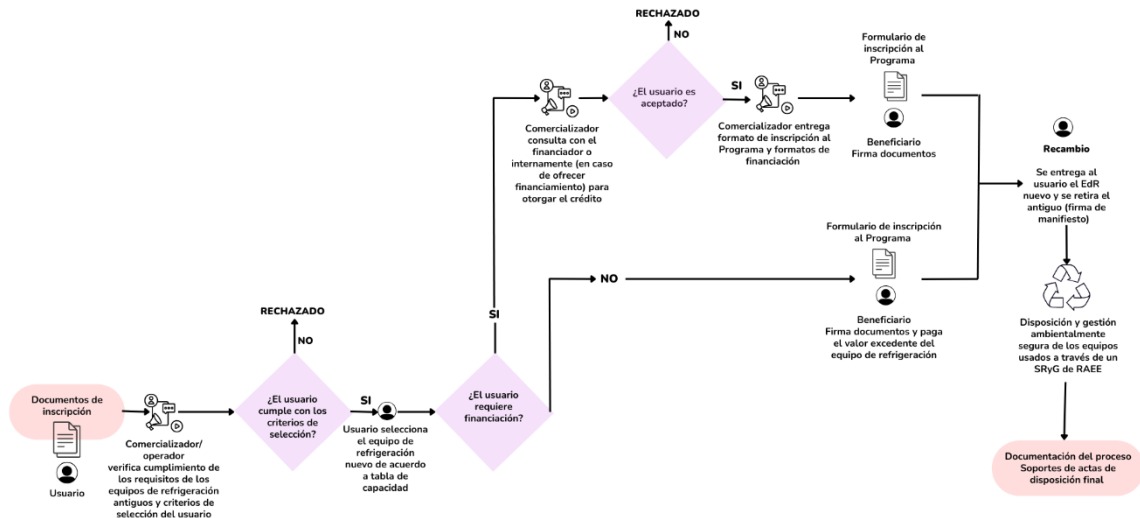
²⁵ En su artículo 1 estableció que los RAEE son residuos de manejo diferenciado que deben gestionarse de acuerdo con las directrices que para el efecto establezca el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante el cual se requiere a los productores de aparatos eléctricos y electrónicos (AEE), esto es, a los importadores, fabricantes nacionales y remanufacturadores de estos aparatos, a aceptar la responsabilidad moral de los impactos ambientales de sus productos en todas las etapas del ciclo de vida, y especialmente, en la etapa de posconsumo.

Proyecto 2. Sustitución de equipos de refrigeración ineficientes en los estratos 1, 2 y 3 del sector residencial.

A través de este proyecto se pretende realizar la sustitución de equipos de refrigeración ineficientes (refrigeradores, congeladores y aires acondicionados) por equipos eficientes energéticamente y avanzados tecnológicamente en el uso de refrigerantes asociados a la emisión de GEI y sustancias agotadoras de capa de ozono, a través de un incentivo de hasta el 40% del costo del equipo para los usuarios de estratos 1, 2 y 3 y deben ser usuarios legalizados del servicio de energía eléctrica de los 7 departamentos de la región Caribe colombiana (RCC) objeto del Programa.

La cantidad de equipos de refrigeración ineficientes a sustituir en el sector residencial es de mínimo 20.000 equipos ineficientes funcionales de acuerdo con el Anexo de Especificaciones Técnicas.

Figura 4. Esquema del proceso integral simplificado para el recambio de EdR ineficientes.



El operador técnico tendrá la responsabilidad del manejo ambiental, social y seguridad y salud en el trabajo (incluyendo temas laborales, salud y seguridad, desastres naturales y cambio climático, grupos vulnerables, género, diversidad e inclusión, participación de las partes interesadas, divulgación de la información y mecanismo de quejas y reclamos) del proyecto y garantizar el cumplimiento de la normatividad nacional, las NDAS del Banco, las obligaciones específicas asociadas al componente ambiental y social establecidas en el contrato del proyecto y las obligaciones y compromisos establecidos en el presente documento SGAS del Programa.



La gestión diferenciada y disposición final de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos se deberá realizar únicamente con Sistemas de Recolección y Gestión de RAEE²⁶ aplicando el principio de Responsabilidad Extendida del Productor conforme a la Ley 1672 de 2013²⁷. Por lo tanto, los operadores técnicos deberán garantizar la gestión de los RAEE de conformidad con las obligaciones establecidas en el artículo 6 de la citada Ley, los lineamientos de la Política Nacional para la gestión de integral de los RAEE, las disposiciones establecidas en los Títulos 6 y 7A del Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 1076 de 2015, la Resolución 0851 de 2022, los artículos 2.2.7A.2.1., 2.2.7A.2.2. y 2.2.7A.2.3. del Decreto 284 de 2018 obligaciones de los actores involucrados en el SRyG de RAEE y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Proyecto 3. Diseño, suministro, instalación y puesta en marcha de sistemas solares fotovoltaicos sin almacenamiento en edificaciones de entidades del sector oficial.

Este proyecto consiste en la instalación de sistemas solares fotovoltaicos ya sean individuales o centralizados, en piso o en techo en terrenos²⁸ de entidades oficiales con capacidades hasta 1 MWp. En todo caso se deberá beneficiar mínimo a 70 edificaciones de entidades públicas. El operador deberá diseñar, instalar y poner en marcha los sistemas solares en los 7 departamentos de la RCC.

El FENOGRE proveerá un listado de predios pre-identificados los cuales deberán ser objeto de verificación por parte del operador para la posible instalación de los sistemas solares fotovoltaicos.

Las edificaciones de las entidades a beneficiar deberán presentar un consumo promedio mensual de 30.000 kWh/mes durante los seis (6) meses anteriores a la selección. Este límite de consumo podrá ser reevaluado y modificado en el marco de la ejecución del proyecto, entre el operador, el interventor y el FENOGRE, siempre y cuando dicho ajuste no afecte el cumplimiento de las metas del Programa y se encuentre debidamente justificado.

El Operador realizará el proceso de adquisición, almacenamiento y transporte de los equipos y elementos necesarios para la instalación de los sistemas solares en cada ubicación seleccionada en los 7 departamentos de la RCC. Así mismo, el Operador realizará las pruebas necesarias y puesta

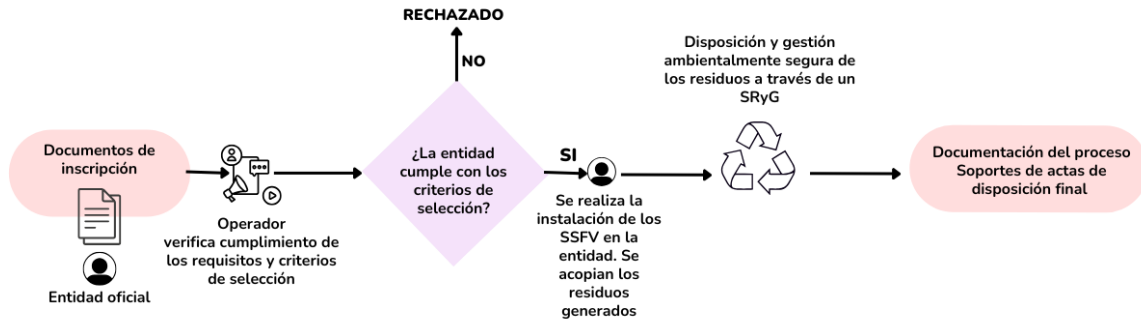
²⁶ Instrumento de control y manejo ambiental que contiene los requisitos y condiciones para garantizar la recolección selectiva y gestión ambiental de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos por parte de los productores.

²⁷ En su artículo 1 estableció que los RAEE son residuos de manejo diferenciado que deben gestionarse de acuerdo con las directrices que para el efecto establezca el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante el cual se requiere a los productores de aparatos eléctricos y electrónicos (AEE), esto es, a los importadores, fabricantes nacionales y remanufacturadores de estos aparatos, a aceptar la responsabilidad moral de los impactos ambientales de sus productos en todas las etapas del ciclo de vida, y especialmente, en la etapa de posconsumo.

²⁸ Se deberá verificar la titularidad del predio.

en servicio de los sistemas solares, incluyendo el proceso de gestión y aprobación de los diferentes puntos de conexión.

Figura 5. Esquema del proceso integral simplificado para la instalación de SSFV.



El operador técnico tendrá la responsabilidad del manejo ambiental, social y seguridad y salud en el trabajo (incluyendo temas laborales, salud y seguridad, desastres naturales y cambio climático, grupos vulnerables, género, diversidad e inclusión, participación de las partes interesadas, divulgación de la información y mecanismo de quejas y reclamos) del proyecto y garantizar el cumplimiento de la normatividad nacional, las NDAS del Banco, las obligaciones específicas asociadas al componente ambiental y social establecidas en el contrato del proyecto y las obligaciones y compromisos establecidos en el presente documento SGAS del Programa.

La gestión y disposición final de los residuos generados en el proyecto será responsabilidad de los operadores técnicos, quienes deberán realizar la disposición final de los residuos de conformidad con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015, Resolución 2184 de 2019 o aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Desde el punto de vista técnico las instalaciones fotovoltaicas deben cumplir con lo contenido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas expedido por el Ministerio de Minas y Energía mediante la Resolución 40117 de 2024 y con lo contenido en la NTC 2050. Desde el punto de vista regulatorio para la operación de los sistemas fotovoltaicos se deben tener en cuenta los aspectos establecidos en la Resoluciones CREG 075 de 2021, 174 de 2021 y 135 de 2021.

El operador deberá realizar todos los trámites necesarios para la conexión y registro del proyecto de autogeneración de acuerdo con las normas citadas o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, y obtener los demás permisos, licencias, autorizaciones o certificaciones requeridas para la implementación, funcionamiento y normal operación de las soluciones solares, en la etapa que corresponda. En el caso de los proyectos solares con potencia hasta 1MWp no requieren estudios



de impacto ni licencias ambientales²⁹, pero si requieren permisos y trámites ambientales menores en los procesos de preparación, construcción, montaje y operación de acuerdo con el contexto local y regional donde se realice el proyecto.

Proyecto 4. Realización de auditorías energéticas e implementación de medidas de eficiencia energética en edificaciones de entidades del sector oficial.

A través de este proyecto se pretende realizar auditorías energéticas en 369 edificaciones de entidades del sector oficial en los siete (7) departamentos de la RCC con el propósito de identificar medidas que permitan mejorar el uso de la energía en dichas entidades y reducir el gasto público. Dichas auditorías deberán realizarse siguiendo lo dispuesto en las resoluciones UPME 016 de 2024 (definición de línea base de consumo energético y ahorro estimado) y MinEnergía 40412 de 2024 (ámbito de aplicación y alcance de la auditoría energética). Luego de la identificación de las medidas y su priorización, se ejecutarán las medidas seleccionadas (por ejemplo, sustitución de aires acondicionados, equipos de iluminación o de refrigeración, instalación de equipos de control automático o ejecución de estrategias de bioclimática y aplicación de pinturas atérmicas).

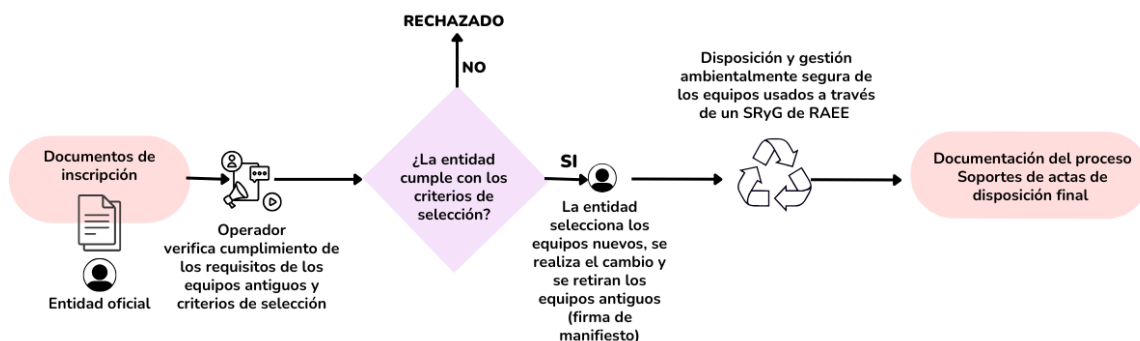
El FENOGÉ proveerá al operador un listado de entidades pre-identificadas, las cuales podrán ser objeto de las auditorías energéticas y de la posible implementación de las medidas. El operador deberá presentar para aprobación de la Interventoría la selección de las entidades a auditar y beneficiar con la implementación de las medidas de eficiencia energética.

Las edificaciones de las entidades a beneficiar deberán presentar un consumo promedio mensual de 35.200 kWh/mes durante los seis (6) meses anteriores a la selección. Este límite de consumo podrá ser reevaluado y modificado en el marco de la ejecución del proyecto, entre el operador, el interventor y el FENOGÉ, siempre y cuando dicho ajuste no afecte el cumplimiento de las metas del Programa y se encuentre debidamente justificado.

La priorización de las medidas podrá realizarse teniendo en cuenta el costo de la implementación, su impacto energético y su impacto económico por la reducción de consumo (lo cual se traducirá en alivio fiscal para el presupuesto nacional).

²⁹ Conforme a los artículos 2.2.2.3.2.2 y 2.2.2.3.2.3 del Decreto 1076 de 2015 único reglamentario del sector ambiental, en relación con las competencias para otorgar la licencia ambiental a los proyectos de exploración y uso de fuentes de energía alternativa virtualmente contaminantes.

Figura 6. Esquema del proceso integral simplificado para la implementación de medidas en GEE.



El operador elaborará informes individuales para cada edificación auditada y luego de las aprobaciones por parte de la interventoría y del FENOGGE, entregará dichos informes a los responsables en cada entidad auditada.

Dependiendo de la priorización de medidas y de los recursos financieros disponibles por parte del Programa, se decidirá cuáles medidas serán implementadas en este marco. En todo caso, para la entidad auditada quedará disponible el informe de auditoría con lo cual podrá implementar otras medidas identificadas.

El operador deberá realizar la compra y la logística de importación de los equipos necesarios para la implementación de medidas de GEE, si es del caso, de acuerdo con los equipos aprobados por el Interventor y con los lineamientos establecidos en el anexo de especificaciones técnicas del contrato. El operador realizará las pruebas necesarias a los equipos antes de su instalación.

El operador deberá disponer de sitios de almacenamiento temporal de los equipos y materiales que se decida instalar en el marco de la ejecución de las medidas de eficiencia energética seleccionadas en las diferentes entidades en los siete (7) departamentos de la RCC, que faciliten el envío a los sitios de instalación, así como para almacenar los equipos ineficientes sustituidos para posterior entrega al gestor ambiental o Sistema de Recolección y Gestión de Residuos autorizado.

El operador técnico tendrá la responsabilidad del manejo ambiental, social y seguridad y salud en el trabajo (incluyendo temas laborales, salud y seguridad, desastres naturales y cambio climático, grupos vulnerables, género, diversidad e inclusión, participación de las partes interesadas y quejas y reclamos) del proyecto y garantizar el cumplimiento de la normatividad nacional, las NDAS del Banco, las obligaciones específicas asociadas al componente ambiental y social establecidas en el contrato del proyecto y las obligaciones y compromisos establecidos en el presente documento SGAS del Programa.



La gestión diferenciada y disposición final de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos se deberá realizar únicamente con Sistemas de Recolección y Gestión de RAEE³⁰ aplicando el principio de Responsabilidad Extendida del Productor conforme a la Ley 1672 de 2013³¹. Por lo tanto, los operadores técnicos deberán garantizar la gestión de los RAEE de conformidad con las obligaciones establecidas en el artículo 6 de la citada Ley, los lineamientos de la Política Nacional para la gestión de integral de los RAEE, las disposiciones establecidas en los Títulos 6 y 7A del Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 1076 de 2015, la Resolución 0851 de 2022, los artículos 2.2.7A.2.1., 2.2.7A.2.2. y 2.2.7A.2.3. del Decreto 284 de 2018 obligaciones de los actores involucrados en el SRyG de RAEE y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Nota: Las entidades beneficiarias de la implementación de medidas que impliquen cambio o instalación de equipos deberán ser propietarias de las edificaciones. En los casos en los cuales la entidad no sea propietaria de la edificación, se podrán implementar medidas de buenas prácticas operativas.

Los equipos o elementos a instalar deberán cumplir con lo dispuesto en el Anexo de Especificaciones Técnicas.

Proyecto en el marco del componente II:

Proyecto 5. Actividades de comunicación y promoción, que incluye la capacitación a todos los usuarios con un enfoque en mujeres y PcD en temas de ahorro y uso eficiente de la energía.

Los operadores deberán realizar la difusión y promoción de la información de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan de comunicaciones del Programa. Adicionalmente, los operadores deberán diseñar e implementar el Plan de participación y consulta de todas las partes interesadas (usuarios finales, mujeres, personas con discapacidad, usuarios pertenecientes a grupos étnicos, empresas, entidades del sector oficial y todos los actores involucrados) realizando previamente la identificación y análisis de las partes interesadas para identificar mecanismos de consulta y divulgación de la información acordes con el contexto social y cultural de la región. El Plan de participación y consulta deberá estar armonizado con el Plan de comunicaciones del Programa para asegurar la adecuada interacción entre las partes y la adecuada divulgación de la información. Dicho plan deberá ser aprobado por la interventoría.

³⁰ Instrumento de control y manejo ambiental que contiene los requisitos y condiciones para garantizar la recolección selectiva y gestión ambiental de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos por parte de los productores.

³¹ En su artículo 1 estableció que los RAEE son residuos de manejo diferenciado que deben gestionarse de acuerdo con las directrices que para el efecto establezca el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante el cual se requiere a los productores de aparatos eléctricos y electrónicos (AEE), esto es, a los importadores, fabricantes nacionales y remanufacturadores de estos aparatos, a aceptar la responsabilidad moral de los impactos ambientales de sus productos en todas las etapas del ciclo de vida, y especialmente, en la etapa de posconsumo.



La ejecución del plan de comunicaciones debe garantizar una estrategia de comunicación 360°, integrando medios tradicionales, digitales y estrategias de campo para lograr una difusión efectiva y coherente en todos los canales. Se deben emplear televisión, radio, prensa escrita, redes sociales, activaciones en territorio, entre otros, asegurando que los mensajes lleguen a diversos públicos con formatos accesibles e inclusivos. Además, los contenidos deben adaptarse a los contextos socioculturales de cada comunidad, utilizando un lenguaje claro y cercano que facilite la comprensión y apropiación del mensaje.

Asimismo, la comunicación debe ser participativa y enfocada en la transferencia del conocimiento, promoviendo espacios de diálogo en los que la comunidad pueda expresarse, aprender y contribuir activamente en la difusión de la información. La estrategia debe incluir acciones comunitarias que fomenten el intercambio de saberes y la formación de líderes locales, garantizando que las comunidades no solo reciban información, sino que adquieran herramientas prácticas para el uso eficiente de la energía y la gestión sostenible de los proyectos. Esto permitirá fortalecer el sentido de apropiación y corresponsabilidad sobre las acciones bandera del Programa, asegurando su sostenibilidad a largo plazo.

De acuerdo con la Norma de Desempeño Ambiental y Social 10 - Participación de las partes interesadas y divulgación de información, los operadores y el FENOGRE deberán facilitar a las partes interesadas el acceso a la siguiente información:

1. Una descripción del área de influencia y de las características de los proyectos (físicas y técnicas).
2. Duración de los proyectos.
3. Riesgos e impactos potenciales para las comunidades locales y el medio ambiente.
4. Oportunidades y beneficios para las comunidades.
5. Proceso para la participación de las partes interesadas.
6. Proceso para plantear o resolver quejas y reclamos.
7. Hora y lugar de cualquier consulta pública propuesta.

Los operadores deberán instalar puntos de atención centralizada en cada uno de los departamentos, realizar campañas de promoción y difusión puerta a puerta y puntos móviles tanto para la promoción y difusión del Programa como para la atención de PQRS, asegurando de esta manera la justa y transparente disseminación de la información y atención oportuna e integral de las quejas y reclamos.

Ahora bien, en el marco del Plan de capacitaciones del Programa, los operadores deberán capacitar al 100% de los beneficiarios del sector residencial y a personal del 100% de las entidades oficiales beneficiarias en la RCC, en temas de ahorro y uso eficiente de la energía, gestión eficiente de la energía, gestión diferenciada y disposición ambientalmente segura de los equipos ineficientes sustituidos y los RAEE, mecanismo de PQRS, y a los trabajadores en el código de conducta y en medidas de prevención de violencia basada en género, entre otros temas de interés, asegurando la capacitación y participación activa de todas las partes interesadas.

Asimismo, los operadores deberán promover la participación de mujeres y la inclusión de las personas con discapacidad a través de acciones diferenciales para estos grupos, mediante su vinculación como parte de la fuerza laboral en los proyectos.

5.2. Obligaciones de carácter ambiental y social transversales a los proyectos 1 al 4.

En cumplimiento de los compromisos y de las disposiciones ambientales y sociales establecidas en el Contrato de Préstamo en la cláusula 4.06., y de la normatividad nacional y las NDAS del Banco, los operadores deberán diseñar, construir, mantener y monitorear los proyectos de acuerdo con el SGAS del Programa, por ende, los instrumentos socioambientales que diseñe para la operación de cada proyecto deberán estar alineados con el SGAS y los PGAS del Programa y demás disposiciones y compromisos establecidos.

- a. En este sentido, los operadores deberán diseñar e implementar el Plan Socio Ambiental Específico para cada proyecto. Entre los lineamientos que los operadores deberán desarrollar en el documento, se destacan los siguientes de nivel ambiental:
 - El diseño y propuesta de la estrategia de recolección, almacenamiento, transporte y disposición final de los equipos ineficientes sustituidos y residuos generados en el marco del desarrollo de los proyectos.
 - La identificación y requisitos con que deberá(n) contar el (o los) gestor(es) ambiental(es)³² autorizados que realizará(n) la disposición final de los equipos ineficientes sustituidos y residuos.

Adicionalmente, los operadores deberán diseñar, presentar e implementar los siguientes planes de gestión inherentes a la operación:

- b. Estructura organizativa (roles, funciones y responsabilidades) para la implementación y seguimiento de los instrumentos socioambientales del proyecto.
- c. Flujograma para la gestión integral de los residuos, señalando los actores involucrados en la gestión.
- d. Plan de atención de emergencias conforme a la normatividad nacional vigente y al documento iv “*Planificación de atención de emergencias de terceros*” contenido en el presente documento.
- e. Plan de participación de las partes interesadas y divulgación de la información siguiendo lo establecido en la normatividad nacional vigente aplicable y en el documento i “*Planificación de la gestión socio ambiental de terceros para la operación del Programa*” contenido en el presente

³² Los gestores ambientales contratados deberán estar autorizados y registrados como un Sistema de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental ante la autoridad competente. Los operadores técnicos deberán a su vez asegurar que el Sistema de Recolección opere bajo el principio de Responsabilidad Extendida del Productor (REP).

documento, teniendo en cuenta adicionalmente los lineamientos del Plan de comunicaciones del Programa.

- f. Plan de comunicaciones de conformidad con los lineamientos del plan de comunicaciones del Programa.
- g. Plan social con enfoque de género e inclusión de conformidad con la normatividad nacional vigente aplicable y el Código de conducta del Programa.
- h. Mecanismo de quejas y reclamos para todas las partes interesadas conforme a la normatividad nacional vigente aplicable y al documento iii “*Procedimiento para la implementación del mecanismo de quejas y reclamos integral de la operación*” contenido en el presente documento.
- i. Código de conducta para los trabajadores, alineado con el código de conducta del Programa.
- j. Plan de trabajo anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) ajustado a los estándares mínimos aplicables a la organización del operador de conformidad con el Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.
- k. Descripción, dirección y ubicación³³ (coordenadas geográficas) de los sitios contratados para el acopio³⁴ temporal de los equipos ineficientes sustituidos y residuos generados, cumpliendo además con los criterios mínimos de seguridad, iluminación, ventilación, señalización, capacidad y demás exigidos en la normatividad nacional vigente.
- l. Descripción, dirección y ubicación (coordenadas geográficas) y documentación (licencias y permisos ambientales, entre otros) de los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental contratados para la gestión y disposición final de los residuos.
- m. Plan de seguridad vial de conformidad con la normatividad nacional vigente aplicable para asegurar las actividades de logística y transporte tanto de los equipos nuevos como de los equipos ineficientes sustituidos durante la ejecución del proyecto.

Obligaciones particularmente para el proyecto 3.

- 1. El operador deberá diseñar e implementar el Plan Socio Ambiental Específico para el proyecto, el cual deberá estar alineado con el documento de “*Evaluación ambiental y social (EAS) y Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) para la instalación de sistemas solares fotovoltaicos sin almacenamiento en edificaciones de entidades del sector oficial*” y demás instrumentos que integran el SGAS del Programa.
- 2. En los procesos de compra y logística de importación de módulos solares, el operador deberá evaluar a los proveedores desarrollando el anexo 7 del Plan de Gestión Ambiental

³³ Los operadores deberán asegurar que los sitios de acopio temporal se encuentren ubicados fuera de territorios de comunidades étnicas.

³⁴ Resolución 0851 de 2022. Artículo 3 definiciones. En los centros de acopio sólo se podrán desarrollar actividades de separación, clasificación, pesaje o embalaje de los residuos previo a las demás actividades de gestión. El centro de acopio debe tener un área máxima de 50m². Si se excede este límite se entenderá que se trata de un almacenamiento y se aplicarán las normas ambientales establecidas para este tipo de instalaciones. El acopio de residuos no debe superar los seis (6) meses en el centro de acopio.



y Social –PGAS del Programa denominado “Guías para la evaluación laboral de proveedores de paneles solares”, con el fin de evitar el riesgo de trabajo forzado en la cadena de suministro³⁵.

5.3. Objetivo del monitoreo ambiental y social a los OT.

El monitoreo y seguimiento ambiental y social se garantiza a través del control ejercido por la Interventoría en cada uno de los proyectos, adicionalmente existe la figura de la UCP del Programa en el FENOGÉ que en su gestión revisa los compromisos ambientales y sociales consignados en las cláusulas de los contratos³⁶ de los OT para velar por el cumplimiento del SGAS del Programa, las NDAS del BID aplicables y las normas nacionales aplicables. Adicionalmente, el equipo técnico de la UCP del FENOGÉ hace seguimiento integral a la interventoría para verificar el cumplimiento de las obligaciones en gestión ambiental y social en la operación del Programa.

5.4. Gestión y resultados de la interventoría en el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores.

El monitoreo y seguimiento a los operadores estará a cargo de la interventoría³⁷ con las siguientes obligaciones transversales a los proyectos 1 al 4:

5.4.1. Obligaciones específicas asociadas a la supervisión ambiental:

1. *Verificar que los operadores garanticen que se realice la adecuada gestión y disposición final de los equipos ineficientes sustituidos y residuos de conformidad con el Título 6 – gestión de residuos peligrosos y Título 7A – gestión de RAEE del decreto 1076 de 2015 único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible, la resolución 0851 de 2022 y el decreto 284 de 2018 expedidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, durante la ejecución de los proyectos objeto de interventoría.*
2. *Verificar que, si los operadores realizan directamente la gestión y disposición final de los residuos y equipos sustituidos, deberán contar con los permisos y certificaciones correspondientes para el desarrollo de las actividades, o si realiza la gestión indirectamente por medio de gestores ambientales verificar que operen en el marco de un Sistema de Recolección Selectiva y Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos y estén autorizados por la autoridad competente para tal fin y cuenten con las licencias, los permisos, las certificaciones y requisitos correspondientes para el manejo y disposición final de residuos.*

³⁵ Las medidas para la prevención del riesgo de trabajo forzoso en la cadena de suministro principal de paneles solares están alineadas con las medidas del grupo BID definidas en “IDB Group Measures to Address Risk of Forced Labor in the Supply Chain of Silicon-based Solar Modules. Revised Version” (GN-3062-4).

³⁶ Sin que esta gestión constituya la asunción de funciones de la interventoría y limite las obligaciones a su cargo.

³⁷ En todos los casos, prevalecerán las obligaciones que se asignen en los contratos suscritos para la interventoría.

3. Verificar que los operadores entreguen los certificados de gestión y/o tratamiento y/o disposición final de equipos y residuos, por medios electrónicos y seguros en los tiempos establecidos por la normatividad, como en el caso de los RAEE que deben expedirse en un plazo menor a los noventa (90) días contados desde el recibo de los residuos en la instalación licenciada o autorizada según la resolución 0851 de 2022 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.
4. Verificar que los sitios dispuestos por los operadores para el acopio temporal de los equipos nuevos y equipos ineficientes sustituidos cumplan con los criterios mínimos de seguridad, iluminación, ventilación, señalización y demás exigidos de conformidad con las resoluciones 0851 de 2022 y 2184 de 2019 expedidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la norma técnica colombiana GTC 24 expedida por ICONTEC o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
5. Verificar que los operadores garanticen que los centros de acopio dispuestos en la operación tengan un área máxima de 50m² de conformidad con la resolución 0851 de 2022 o la norma que la modifique, adicione o sustituya. Si se excede este límite se tratará de un almacenamiento temporal y se aplicarán las normas ambientales establecidas para este tipo de instalaciones
6. Verificar que los operadores durante la recolección, traslado y acopio implementen mecanismos de protección y buenas prácticas para garantizar la integridad y seguridad de los equipos nuevos y sustituidos de conformidad con el Decreto 1079 de 2015 único reglamentario del sector transporte, en lo relacionado con el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera.
7. Verificar que los operadores implementen procedimientos de seguimiento ambiental (visitas técnicas a las instalaciones de disposición final, verificación de certificaciones de disposición final, verificación de permisos y licencias ambientales, entre otros) a los gestores ambientales contratados para los fines mencionados anteriormente.
8. Verificar que los operadores den cumplimiento a los indicadores de gestión ambiental de los proyectos que integran el Programa.

5.4.2. Obligaciones específicas asociadas a la supervisión de seguridad y salud en el trabajo:

9. Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la firma del acta de inicio del contrato, verificar que los operadores presenten copia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), ajustado a los estándares mínimos aplicables a la empresa. Asimismo, deberá entregar la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo vigentes, cumpliendo con los requisitos establecidos por la normatividad vigente, especialmente lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo correspondiente.
10. Verificar que los operadores implementen el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para los proyectos 1 al 4 de conformidad con el Decreto 1072 de 2015 Único Reglamentario del Sector Trabajo, la Resolución 0312 de 2019 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, y en atención al Decreto Único desarrollen y cumplan los siguientes

elementos mínimos del sistema: matriz de riesgos, profesiograma, matriz legal, Copasst o vigía de SST, Cocola, brigada de emergencia, plan de emergencia, plan de trabajo anual SST, plan de capacitaciones, reglamento de higiene y seguridad industrial, indicadores de gestión, informe mensual SST e informes mensuales adicionales, planillas de pago de seguridad social mensual, auditoría, revisión general, mejora continua, autodiagnóstico del SST con una calificación de cumplimiento mayor al 85%, perfil del responsable del SST.

11. Verificar que los operadores suministren al personal la dotación, elementos de seguridad y protección personal y condiciones seguras requeridos para el desarrollo de las actividades en cada proyecto.
12. Verificar que el Operador Técnico suministre las herramientas y equipos adecuados y en buen estado, atendiendo a las necesidades y condiciones particulares de los lugares de ejecución de las actividades de los proyectos objeto de interventoría.
13. Verificar que el personal trabajador de los operadores cuente con los cursos y certificaciones de competencias laborales requeridas para el desarrollo de las actividades.
14. Verificar que los operadores realicen inspecciones periódicas de los lugares de trabajo, de los elementos de protección personal, de los equipos de trabajo, permisos de trabajo, análisis de trabajo seguro, inducciones, reinducciones y capacitaciones inherentes al SG-SST.
15. Verificar que los operadores implementen medidas de autocuidado en el desarrollo de las funciones y actividades de los proyectos conforme a la Resolución 350 de 2022 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social o la norma que la modifique, adicione o sustituya.
16. Verificar que los operadores implementen medidas de intervención y controles de vigilancia epidemiológica para los riesgos ocupacionales que se puedan generar en la ejecución de las actividades de los proyectos.
17. Verificar que los operadores implementen un plan estratégico de seguridad vial para sus operaciones encaminado a generar hábitos, comportamientos y conductas seguras en las vías para prevenir riesgos, reducir la accidentalidad vial y disminuir sus efectos nocivos durante el transporte de los equipos nuevos e ineficientes sustituidos por el tiempo de ejecución de cada proyecto.
18. Verificar que los operadores diseñen e implementen el plan de atención de emergencias conforme a la normatividad nacional y al documento iv “Planificación de atención de emergencias de terceros” del SGAS del Programa para cada proyecto.
19. Verificar que los operadores ejecuten y den cumplimiento a las obligaciones citadas anteriormente y a las obligaciones contenidas en el documento ANEXO 2 de obligaciones de seguridad y salud en el trabajo.

5.4.3. Obligaciones específicas asociadas a la supervisión social:

20. Verificar que los operadores diseñen e implementen el mecanismo de quejas y reclamos para todas las partes y actores involucrados en el marco de la ejecución de los proyectos.
21. Verificar que los operadores gestionen las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través de los canales del FENOGRE y propios de los operadores (que

siguiendo el procedimiento y tratamiento establecido en el código de conducta y en el procedimiento para el mecanismo de quejas y reclamos del SGAS) se direccionarán a los operadores, quienes deberán gestionar, resolver y contestar las PQRSD dentro de los tiempos establecidos para cada tipo de PQRSD y mantener informada a la unidad coordinadora del Programa (que a su vez participará en la atención y supervisión de las PQRSD según la necesidad) sobre el estado de respuesta de todas las PQRSD del Programa.

- 22. Verificar que los operadores de la población a emplear en los proyectos empleen por lo menos un 28% de mujeres en el marco de la implementación del Programa, con el objetivo de promover la equidad de género, en cumplimiento de los objetivos y metas del Programa.*
- 23. Verificar que los operadores realicen actividades de promoción para la incorporación de personas con discapacidad en el marco de los proyectos implementados.*
- 24. Verificar que los operadores diseñen e implementen el Plan de participación de las partes interesadas y divulgación de la información en el marco de la ejecución de los proyectos.*
- 25. Verificar que los operadores diseñen e implementen el Plan de prevención de violencia de género en el marco de la ejecución de los proyectos.*
- 26. Verificar que los operadores difundan y comuniquen el Plan de comunicaciones del Programa en el marco de la ejecución de los proyectos.*
- 27. Verificar que los operadores diseñen e implementen el Código de conducta para los trabajadores (alineado con el código de conducta definido para la Operación) en el marco de la ejecución de los proyectos.*
- 28. Adoptar para su ejecución y verificar que los operadores en el marco del SG-SST implementen el plan de capacitaciones para los trabajadores, incluyendo los siguientes temas adicionales a los reglamentados por la norma:*
 - a. Código de Conducta del Programa.*
 - b. La importancia del respeto, la dignidad y la inclusión, fomentando la comprensión de la diversidad y la promoción de prácticas inclusivas.*
 - c. Equidad de género y medidas para prevenir y mitigar el riesgo de violencia basada en género.*
 - d. Mecanismo de PQRSD, canales de atención.*
 - e. Procedimiento para la entrega de los equipos ineficientes sustituidos.*
 - f. Plan de comunicaciones del Programa.*
- 29. Adoptar para su ejecución y verificar que los operadores divulguen y socialicen el Plan de Capacitaciones del Programa en temas de ahorro y uso eficiente de la energía y gestión eficiente de la energía a beneficiarios, técnicos, mujeres, usuarios finales y todos los actores de la cadena del servicio de energía eléctrica con un enfoque en mujeres y personas con discapacidad -PcD.*
- 30. Verificar que los operadores divulguen y socialicen el mecanismo de PQRSD a todas las partes interesadas en el marco de la ejecución de los proyectos.*



5.4.4. Obligaciones específicas asociadas al esquema operativo y de seguimiento de la interventoría:

31. *Presentar ante el Supervisor del contrato los informes de avance semanales y mensuales según los tiempos estipulados en el Plan de Monitoreo y Evaluación (PME) y/o los preparados por el operador técnico, que deberán validarse previamente. En estos informes se deberán detallar las acciones específicas que ha llevado a cabo la Interventoría para asegurar el avance en la ejecución del contrato supervisado y el cumplimiento de las obligaciones del Operador Técnico.*
32. *Evaluar el avance y resultados del contrato en comparación con los cronogramas y planes de trabajo pactados para cada proyecto y exigir que se tomen las medidas correctivas necesarias en caso de que se evidencien retrasos en los cronogramas de ejecución de los proyectos supervisados. Los requerimientos por causa del retraso del Operador Técnico deberán establecer un término para dar cumplimiento a la(s) obligación(es) inobservadas. Si persiste el incumplimiento deberá informarse de forma inmediata al supervisor del contrato para adelantar las acciones contractuales pertinentes.*
33. *Revisar y aprobar el análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos, así como la forma de mitigación de estos, que puedan afectar la ejecución de cada proyecto, con fundamento en el plan de mitigación presentado por el Operador Técnico con los planes de trabajo para cada proyecto y en la matriz de riesgos del contrato.”³⁸*

5.4.5. Obligaciones a cumplir de manera particular para el proyecto 2:

34. *Verificar que los operadores aseguren que los equipos de refrigeración a entregar a los beneficiarios cumplan con lo dispuesto en la resolución 0634 de 2022 o la norma que la modifique, adicione o sustituya y particularmente con lo establecido en el Anexo de especificaciones técnicas de los equipos nuevos a suministrar.*
35. *Verificar que el operador técnico garantice el adecuado manejo, tratamiento y disposición final de los gases refrigerantes de conformidad con los lineamientos técnicos ambientales para el manejo integral de gases refrigerantes y las normas técnicas NTC2642 – Rotulado y NTC 4702-2 – Embalajes y envases para transporte de gases cuando corresponda o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.*

5.4.6. Obligaciones a cumplir de manera particular para los proyectos 1 y 2:

36. *Verificar que los operadores de la población a beneficiar en los proyectos beneficien por lo menos un 30% de mujeres jefas de hogar con medidas de eficiencia energética en los estratos 1, 2 y 3 en el sector residencial, en cumplimiento de los objetivos y metas del Programa.*

³⁸ FENOGUE, 2024. Solicitud de Propuestas para la Interventoría.



5.5. Roles y responsabilidades de la UCP para el monitoreo y supervisión del desempeño de terceros y operadores:

- **“Coordinador General del Programa CO-UCP**
 - Coordinar, gestionar, apoyar y supervisar: la planificación integral del programa; la gestión técnica; la gestión financiera; de adquisiciones; de riesgos; de comunicación; de seguimiento, monitoreo y control; de gestión ambiental y social; la evaluación; las auditorías y, los sistemas de información y archivo, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Préstamo, el ROP y a las necesidades de ejecución del Programa.
 - Coordinar junto con la supervisión la ejecución de las actividades que involucran la participación de los OT e interventores, para lograr los productos y resultados establecidos en la Matriz de Resultados.
 - Coordinar, preparar y presentar información, documentación y reportes requeridos, respecto de las actividades relacionadas con el Programa, en los plazos y formatos acordados con el BID.
- **Especialista Ambiental y Social EAS-UCP**
 - Asesorar en materia ambiental y social, la gestión y actividades del Programa, así como la revisión y análisis de las diferentes situaciones que le sean consultadas, prestando la asesoría correspondiente, emitiendo concepto técnico de las mismas, para garantizar el cumplimiento del Contrato de Préstamo, del ROP, el SGAS, MPAS, PAAS, PGAS.
 - Establecer para las diferentes contrataciones derivadas del Programa los requerimientos ambientales y sociales que propendan por el cumplimiento del SGAS y demás normatividad ambiental aplicable al Programa.
 - Velar por el cumplimiento del SGAS durante la ejecución del Programa y proponer o recomendar cualquier necesidad de actualización al mismo durante la vigencia del Programa.
 - Apoyar las supervisiones en materia ambiental y social de manera que se garantice el cumplimiento del SGAS y demás normatividad ambiental aplicable al Programa, sin perjuicio de las responsabilidades de las interventorías.
 - Realizar seguimiento constante a la normativa vigente en materia ambiental y social aplicable al Programa y actualizar los diferentes instrumentos que hacen parte de este.
- **Especialista en Seguimiento y Monitoreo ESM-UCP**
 - Coordinar y poner en ejecución los sistemas de presentación de información, rendición de cuentas y monitoreo de las actividades, productos, resultados e impactos (indicadores) del Programa, teniendo en cuenta la MR, el Contrato de Préstamo y el ROP.
 - Definir y aplicar las herramientas de seguimiento y monitoreo del Programa, tomando en consideración los lineamientos del BID establecidos para el efecto incluyendo la generación de alertas tempranas que permitan implementar medidas correctivas, así como capacitar al resto de la UCP, FENOGRE, OT e Interventores para el uso y actualización de las herramientas a su cargo.

- *Participar en la elaboración de planes de acción y realizar el seguimiento respectivo, de aquellos que se deriven de visitas de supervisión del BID, observaciones y/o hallazgos de auditorías y demás relacionadas.*
- **Especialista Técnico ET-UCP**
 - *Asesorar y prestar asistencia técnica a la UCP en las actividades de planeación, ejecución, seguimiento y control y cumplimiento del Programa;*
 - *Realizar en conjunto con el supervisor seguimiento y monitoreo de la ejecución técnica de los proyectos implementados a través del Programa y proponer medidas preventivas y correctivas en los casos que sea necesario, que garanticen el cumplimiento de los objetivos de los proyectos desarrollados.*
 - *Actuar como Supervisor de los contratos que le sean asignados.*
 - *Las demás funciones descritas en el ROP y las asignadas por el CO-UCP y el Ordenador del Gasto, con la finalidad de dar cumplimiento al Programa.”³⁹*
- **Especialista de Adquisiciones EA-UCP**
 - *Aplicar y dar cumplimiento a las Normas, Políticas y Procesos de Adquisiciones y Contrataciones establecidos para la ejecución del Programa, que se detallan en el Contrato de Préstamo, las Políticas del BID y el ROP.*
 - *Velar por el cumplimiento de los acuerdos de adquisiciones y contrataciones establecidos para la ejecución en el Contrato de Préstamo y en el ROP.*

5.6. Síntesis del proceso de Monitoreo y Evaluación.

El objetivo del Plan de Monitoreo y Evaluación -PME es el monitoreo y evaluación de las actividades en el marco del Programa con el objetivo de generar reportes y obtener información del estado actual de ejecución de los proyectos conforme a la periodicidad establecida y cronogramas de ejecución.

Cada uno de los componentes de la operación deberán ser monitoreados de forma continua y constante y el monitoreo está diseñado para facilitar la integración de las lecciones aprendidas durante su ejecución. De esta manera, el ente Ejecutor podrá tener elementos de juicio para responder adecuadamente a las situaciones tan pronto como se desarrollan.

Objetivos del PME:

- Verificar la implementación de las acciones específicas de cada uno de los componentes.
- Evaluar la efectividad de las estrategias, planes y programas de gestión en cumplimiento de las metas del Programa, que estarán enfocados principalmente a establecer: el número de usuarios beneficiados, reducciones en el consumo de energía eléctrica, ahorros en subsidios

³⁹ FENOG, agosto 2023. Reglamento Operativo del Programa.

- y reducción de emisiones de CO₂.
- Generar insumos relacionados con el desempeño ambiental y social de los proyectos, de tal manera que se tengan elementos de juicio para la toma de decisiones y asignación de recursos que garanticen la efectividad y adecuado desempeño del Programa.

En el Plan de Monitoreo y Evaluación se deberá identificar las variables y establecer los indicadores que serán objeto de verificación, al igual que los responsables de los respectivos reportes y su periodicidad, y los OT deberán diseñar y presentar la metodología para monitorear el grado de avance de las metas del Programa en cada proyecto. Dicha metodología deberá incluir una ficha técnica por cada indicador, donde se especifique la forma de medición, las variables correspondientes, la periodicidad de la información y el esquema para el reporte y validación de los datos obtenidos. Los OT podrán identificar y establecer otras variables que deban ser medidas y monitoreadas para garantizar la medición y reporte de los indicadores del Programa.

Corresponderá a la Interventoría dar las alertas tempranas cuando los avances del Programa no correspondan con los indicadores acordados para su evaluación. Adicionalmente, los OT deberán definir, estructurar y presentar para aprobación de la Interventoría las medidas de seguridad del sistema de información web, acorde a la reglamentación vigente, que garantice como mínimo: el modelo y diseño de la base de datos transaccional que garantice la gestión de la información, manejo de roles, el control ante posibles brechas de seguridad de terceros, control de acceso e inclusión de perfiles.

5.7. Indicadores estratégicos para monitorear el desempeño ambiental y social de terceros y operadores.

Los operadores deberán reportar periódicamente el avance del desempeño ambiental y social de los proyectos conforme a lo establecido en el presente documento. Los informes deberán ser verificados y aprobados por la interventoría.

5.7.1. Gestión ambiental, social y seguridad y salud en el trabajo.

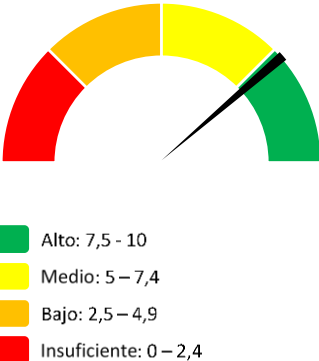
Los operadores deberán diseñar y desarrollar una lista de verificación que les permita llevar un control y monitoreo constante y continuo de sus actividades a nivel de cada proyecto y con esto establecer el nivel de desempeño en el cumplimiento del Plan Socio Ambiental Específico y de los temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. La lista de verificación deberá incluir todos los requisitos y criterios ambientales y sociales contenidos y asociados a las obligaciones de cada proyecto y deberá ser aprobada por la interventoría del proyecto.

La interventoría deberá realizar el seguimiento y evaluación de la gestión y desempeño ambiental y social de los operadores con la periodicidad establecida según lo cronogramas y planes de trabajo para cada proyecto, aplicando la lista de verificación sugerida, acompañando este seguimiento con

la verificación de evidencias documentadas y debidamente soportadas y complementando su concepto con las visitas que deberá realizar.

Como resultado de la revisión del cumplimiento de los criterios incluidos en la lista de verificación, se obtendrá una puntuación que permitirá establecer el nivel de desempeño del operador para el cumplimiento del plan formulado y permitirá establecer las medidas que deberán tomarse cuando se evidencie algún incumplimiento. Para tal efecto se plantean los siguientes rangos de cumplimiento:

Tabla 5. Rangos de cumplimiento.

Aciertos: ¿cómo se logró?	Nivel de desempeño	Para fortalecer a futuro: ¿cómo alcanzar el 10?
Detallar las buenas prácticas.	 ■ Alto: 7,5 - 10 ■ Medio: 5 – 7,4 ■ Bajo: 2,5 – 4,9 ■ Insuficiente: 0 – 2,4	Detallar las oportunidades de mejora que sustentan las acciones a seguir: Cuando se obtenga una calificación alta, se deberá generar un plan de mejoramiento para que se alcance la máxima calificación. Cuando se obtenga una calificación media se deberá generar un plan de acción. Cuando se obtenga una calificación con nivel bajo o insuficiente se deberá generar un plan de choque. La periodicidad del seguimiento a cargo de la interventoría dependerá de si se trata de un plan de mejora, de acción o de choque.

A continuación, se plantea una estructura sugerida para el diseño de la lista de verificación:

	LISTA DE VERIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Código
			Versión
			Vigencia
Información general			
Nombre del Programa:		Proyecto:	
Responsable de operador:		Cargo:	
Responsable de interventoría:		Cargo:	
Responsable de FENOGE:		Cargo:	
Objetivo de la verificación:			

Fecha de verificación:		Periodo reportado:				
Criterios de verificación y seguimiento						
Sistema de gestión ambiental y social						
Requisito	Descripción	Cumplimiento			Evidencia	Observaciones
		Si	No	No aplica		
Contexto de la organización						
Comprensión de la organización y de su contexto						
Comprensión de las necesidades y expectativas						
Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental y social						
Sistema de gestión ambiental y social						
Liderazgo						
Liderazgo y compromiso						
Política ambiental y social						
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización						
Participación continua y consulta de las partes interesadas						
Planificación						
Identificación de riesgos e impactos ambientales y sociales						
Evaluación y gestión de los riesgos e impactos						
PGAS con medidas según la jerarquía de mitigación						
Mecanismo de PQRS						
Plan de participación de las partes interesadas (en el marco del Plan de comunicaciones del Programa)						
Requisitos legales aplicables y otros requisitos						
Objetivos ambientales y sociales y planificación para lograrlos						
Apoyo						
Recursos						
Competencia						
Toma de conciencia						
Comunicación y divulgación						
Capacitaciones						
Implementación de mecanismo de reclamación						

Información documentada						
Operación						
Planificación y control operacional						
Preparación y respuesta ante emergencias						
Evaluación del desempeño						
Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
Auditoría interna						
Revisión por la dirección						
Mejora						
Generalidades						
No conformidad y acción correctiva						
Mejora continua						
Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo						
Requisito	Descripción	Cumplimiento			Evidencia	Observaciones
		Si	No	No aplica		
Contexto de la organización						
Comprensión de la organización y de su contexto						
Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas						
Determinación del alcance del sistema de gestión de SST						
Sistema de gestión de SST						
Liderazgo y participación de los trabajadores						
Liderazgo y compromiso						
Política de SST						
Roles y responsabilidades						
Participación y consulta						
Planificación						
Plan de seguridad y salud en el trabajo						
Código de conducta para los trabajadores (alineado con el Código de conducta del Programa)						
Mecanismo de PQRSD para trabajadores						
Identificación de los peligros						
Evaluación de los riesgos laborales						
Identificación de las oportunidades						

Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos						
Planificación para tomar acciones						
Objetivos de SST						
Planificación para lograr los objetivos de SST						
Apoyo						
Recursos						
Competencia						
Toma de conciencia						
Información y comunicación						
Capacitaciones						
Implementación de mecanismo de reclamación						
Información documentada						
Operación						
Planificación y control operacional						
Jerarquía de los controles						
Gestión de cambio						
Contratación externa						
Compras						
Contratistas						
Preparación y respuesta ante emergencias						
Evaluación de desempeño						
Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
Auditoría interna						
Revisión por la dirección						
Mejora						
Incidentes, no conformidades y acciones correctivas						
Mejora continua						

La lista de verificación sugerida ha sido elaborada tomando los requisitos del SGAS del Programa y los requisitos de las normas ISO 14001 para los sistemas de gestión ambiental e ISO 45001 para los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. En línea con lo anterior, los operadores deberán diseñar e implementar la lista de verificación y asegurar la calidad en la ejecución estableciendo un sistema de gestión de la calidad tomando como guía la norma ISO 9001 o las normas o guías que considere convenientes aplicar para garantizar el adecuado desempeño ambiental y social en la operación.

Ahora bien, teniendo en cuenta que eventualmente no todos los criterios definidos que componen la lista de verificación pueden llegar a ser igual de relevantes entre sí, es necesario que, al contar



con la lista de verificación diseñada, se asignen puntajes por hito para determinar su nivel de relevancia; para tal efecto se propone una calificación del 1 al 3 siendo 1 el hito con menor relevancia, 2 para un hito de relevancia media y 3 para un hito muy relevante. Al terminar la asignación de relevancia, matemáticamente se asigna un puntaje a cada hito para que sumados todos se obtenga un puntaje máximo de 10.

Adicionalmente, junto con la lista de verificación, los operadores deberán diseñar, calcular y reportar el avance de los indicadores de efectividad, desempeño y cumplimiento de los temas ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo para cada proyecto, previo acuerdo con la interventoría y la supervisión. De forma complementaria a la lista de verificación y al cálculo de los indicadores que se diseñen, se deberá calcular periódicamente los criterios ambientales propuestos a continuación. Estos criterios podrán ser objeto de revisión y ajuste previo consenso entre operadores, interventores y FENOGÉ.

Para bombillas:

- Cantidad (mg) de mercurio de una bombilla LFC⁴⁰ común.
- Cantidad (kg) de una bombilla LFC común.
- Cantidad (kg) de una bombilla incandescente común.

Para equipos de refrigeración:

- Cantidad (kg) y porcentaje (%) de residuos que pueden ser reciclados: metales (acero, cobre y aluminio), plásticos (polipropileno -PP, poliuretano -PU, poliestireno -PS, polietileno -PE, plástico ABS) y vidrio.
- Cantidad (kg) y porcentaje (%) de residuos no aprovechables (espumas de poliuretano y aceites).
- Cantidad (kg) y porcentaje (%) de gases refrigerantes.

Tabla 6. Criterios de verificación para el seguimiento ambiental.

Actividad	¿Que se quiere calcular o identificar?	Verificación ⁴¹	
		Descripción	Periodicidad de seguimiento
Disposición final de bombillas		Cantidad de mercurio de referencia por la cantidad de bombillas dispuestas	Por cada certificación de disposición final y sus soportes.

⁴⁰ LFC: Lámpara fluorescente compacta.

⁴¹ **Verificación en la disposición final:** los operadores deberán asegurar que la información consignada en las certificaciones de disposiciones finales entregadas por los gestores ambientales autorizados o el Sistema de Recolección Selectiva y Gestión de Residuos sea correcta; dicha verificación la deberán realizar cruzando la información con los manifiestos de recolección de residuos entregados por el gestor en las rutas de recolección. De igual manera, los interventores deberán verificar y validar la información cruzando la información de las certificaciones con la información registrada en los manifiestos de recolección de los residuos y equipos sustituidos.

ineficientes sustituidas	mg de mercurio de una bombilla LFC común × Cant. bombillas LFC sustituidas	para determinar la cantidad total de mercurio recuperado.	
	$\left(\text{Kg de una bombilla LFC común} \right) \times \text{Cant. Bombillas LFC sustituidas}$ $+$ $\left(\text{Kg de una bombilla incandescente común} \right) \times \text{Cant. Bombillas incandescentes sustituidas}$	Cantidad de referencia de cada tipo de bombilla por la cantidad de bombillas dispuestas según tipo para determinar cantidad total de bombillas dispuestas.	Por cada certificación de disposición final y sus soportes.
Aprovechamiento, tratamiento y disposición final de los equipos de refrigeración ineficientes sustituidos.	(Kg de residuos no aprovechables de un refrigerador promedio × cant. de refrigeradores sustituidos)	Cantidad de residuo por tipo de residuo no aprovechable para determinar cantidad total de residuos no aprovechables por cantidad de equipos dispuestos.	Por cada certificación de disposición final y sus soportes.
	(Kg de residuos aprovechables de un refrigerador promedio) × (cant. de refrigeradores sustituidos)	Cantidad de residuo por tipo de residuo aprovechable para determinar peso total de residuos aprovechables por cantidad de equipos dispuestos.	Por cada certificación de disposición final y sus soportes.
Tratamiento y disposición final de gases refrigerantes	(Kg de refrigerante en un refrigerador común) × (cant. de refrigeradores sustituidos)	Cantidad de refrigerante de referencia para determinar cantidad total de gases refrigerantes dispuestos.	Por cada certificación de disposición final y sus soportes.

Nota: Para el indicador de las emisiones de CO² equivalentes evitadas por parte de los usuarios beneficiados del Programa, se realizará el cálculo de manera mensual⁴².

5.7.2. Participación de las partes interesadas, enfoque de género, diversidad e inclusión.

Se medirá la efectividad (porcentaje %) de la participación de las partes interesadas, de enfoque de género, diversidad e inclusión a través de un listado de asistencia. Para lo cual, la unidad

⁴² La meta de reducciones de CO₂ se calculó con base en el factor de emisiones definido en la Resolución UPME 382 de noviembre del 2021 que adopta un factor de emisiones para el Sistema Interconectado Nacional de 0,203 TonCO₂ eq/MWh.



coordinadora del Programa entregará a los operadores el listado de asistencia (ANEXO 3), el cual será objeto de revisión y ajuste de común acuerdo entre los operadores, la interventoría y el FENOGUE.

Estructura del ANEXO 2 listado de asistencia:

Cabezote del listado de asistencia: Nombre del Programa, fecha, hora inicio, hora fin, departamento del evento, municipio del evento, lugar del evento, nombre del evento y objetivo, tema, organizador, responsables (por parte de operadores e interventoría), acompañamiento del FENOGUE (SI o NO, y quién), número de asistentes.

Datos en la matriz: tipo de usuario, nombres y apellidos completos, tipo de documento, número de identificación, estrato socioeconómico, número de cuenta de usuario/número de identificación del contrato (NIC), cargo/ocupación, dependencia/entidad, correo electrónico, rangos de edad, género, departamento residencia, municipio residencia, número de teléfono, tipo de población, presenta discapacidad (Si o No), tipo de discapacidad, nivel de escolaridad, ¿cómo se enteró del evento? y firma.

Los operadores previo a la realización de las actividades y eventos, deberán brindar avisos de información de nombre del programa, nombre del proyecto, alcance de la actividad, fecha, lugar, objetivo de la actividad o evento, entre otros datos y adicionalmente solicitar a todas las partes interesadas llevar su documento de identidad y el recibo de factura de energía eléctrica más reciente, esto con el fin de diligenciar debidamente el listado de asistencia en sitio.

La medición de los indicadores de efectividad de participación de las mujeres, personas con discapacidad, usuarios pertenecientes a comunidades étnicas y de todas las partes interesadas, permitirá tomar decisiones de mejora y proponer planes de mejora a los operadores para su implementación durante el desarrollo de cada proyecto.

5.7.3. Educación de la población en temas de ahorro y uso eficiente de la energía.

Se medirá la efectividad de la educación en temas de ahorro y uso eficiente de la energía revisando el consumo promedio de energía dos (2) meses antes de la intervención y tres (3) meses después de la misma. Se podrá acceder a los datos a través de acuerdos de niveles de servicios con las empresas prestadoras previa identificación de los números de cuenta de usuario/números de identificación del contrato (NIC) de la población objetivo. (Puede aplicarse a toda la población objetivo o mediante un muestreo aleatorio estratificado por departamento).



5.7.4. Promoción y difusión del programa.

El operador técnico deberá diseñar y aplicar la encuesta para determinar el grado de entendimiento y reconocimiento del Programa por las partes interesadas tomando como base el Plan de Capacitaciones y el Plan de Comunicaciones del Programa; junto con la encuesta deberá diseñar y calcular un índice de efectividad. Dicho diseño deberá ser aprobado por la interventoría y el FENOGÉ. Los operadores deberán realizar las actividades de promoción y difusión conforme al Plan de comunicaciones del Programa y el Plan de participación de partes interesadas propio de cada proyecto que deberá diseñar e implementar siguiendo lo establecido en el documento i “Planificación de la gestión socio ambiental de terceros” del SGAS dando cumplimiento a la normatividad nacional y NDAS 10 – Participación de las partes interesadas y divulgación de información contenida en el MPAS del Banco.

Aspectos a considerar en el diseño del índice de efectividad:

- Actividad y reacciones de los usuarios: se puede medir a través de la tasa de aperturas de correos enviados, los clics a videos y notas en las redes sociales, entre otros.
- Análisis de datos: se puede recopilar estadísticas de visitas a la página web del FENOGÉ y a sus redes sociales.
- Encuestas: se pueden aplicar a muestras representativas de la población para obtener el indicador.

5.7.5. Gestión de PQRSD.

Se medirá la efectividad y oportunidad (porcentaje %) de atención y resolución de PQRSD a través de una matriz de registro y seguimiento. La unidad coordinadora del Programa entregará a los operadores el diseño preliminar de la matriz (ANEXO 3), la cual será objeto de revisión y ajuste entre los operadores, la interventoría y el FENOGÉ, para aprobación de la interventoría.

Indicador:

$$\% \text{ oportunidad de respuesta} = \frac{\#PQRSD \text{ resueltas dentro de los días hábiles establecidos según tipo de petición}}{\#PQRSD \text{ acumuladas recibidas en la operación}}$$

Donde: El numerador corresponde a las PQRSD que se han respondido dentro de los días hábiles establecidos para cada tipo de petición y el denominador corresponde a las PQRSD acumuladas recibidas en la operación.

Características del indicador:

- **Cálculo:** acumulado



- **Tablero de control:** que permita la medición de oportunidad de respuesta.
- **Periodicidad de captura por parte del operador:** constante y continua.
- **Periodicidad de reporte:** el operador deberá entregar reporte mensual y consolidado trimestral acompañado de la matriz PQRSD a la interventoría para verificación y aprobación.

De forma concomitante se debe reportar:

- Atributos de las PQRSD (reclamaciones técnicas, reclamaciones relacionadas con temas de calidad en los servicios o proyectos, reclamaciones relacionadas con conductas del personal de los operadores técnicos, reclamaciones relacionadas con casos de violencia basada en género⁴³ (VBG), reclamaciones relacionadas con la gestión ambiental de los equipos ineficientes sustituidos y residuos, reclamaciones laborales⁴⁴, reclamaciones relacionadas con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, reclamaciones por riesgos laborales).
- Evidencia escrita del asunto y respuesta de las PQRSD: permitirá evaluar la calidad del servicio y atención al usuario.

Referencias.

BID, 2021. Marco de Política Ambiental y Social.

FENOGÉ, 2024. Documento Licitación Pública Internacional.

FENOGÉ, 2023. Plan de Monitoreo y Evaluación del Programa.

FENOGÉ, 2023. Reglamento Operativo del Programa.

⁴³ Para las PQRSD relacionadas con casos de VBG, los operadores deberán garantizar y coordinar que se resuelvan desde la institucionalidad de cada zona.

⁴⁴ Tales como: el incumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, incumplimiento de las obligaciones del empleador, el no pago de salarios y prestaciones.

6. DOCUMENTO III. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS INTEGRAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.

6.1. Aspectos Generales.

El Operador Técnico (OT) mantendrá un procedimiento para las comunicaciones externas que incluya métodos para:

- i. Recibir y registrar las comunicaciones externas provenientes del público;
- ii. Analizar y evaluar los asuntos planteados en dichas comunicaciones y determinar cómo abordarlos;
- iii. Dar las respuestas correspondientes, hacer su seguimiento y documentarlas; y
- iv. Ajustar el programa de gestión según corresponda⁴⁵.

Este mecanismo deberá ser el vehículo para recepción, seguimiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) sobre el desempeño ambiental, social, laboral y técnico del OT y facilitar su resolución. Con este procedimiento se deberá resolver según los tiempos establecidos para cada tipo de PQRSD las inquietudes de las personas que se sientan afectadas en el área de influencia del proyecto, empleando un proceso de consulta comprensible y transparente que sea culturalmente adecuado, de fácil acceso, en formatos accesibles y sin costo ni represalia alguna para quienes planteen el problema o la preocupación. El procedimiento no debe impedir el acceso a otros recursos administrativos o judiciales y debe considerar la utilización de formatos accesibles para personas con distintas necesidades físicas, sensoriales o cognitivas.

El mecanismo de reclamación debe:

1. Ser fácil de entender y presentar reclamaciones; debe ser intuitivo.
2. Ser accesible por igual a las personas desfavorecidas o vulnerables, incluidos los pueblos indígenas y afrodescendientes, las personas en condición de discapacidad y las personas de orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
3. Tener procedimientos específicos⁴⁶ para denunciar la violencia sexual y de género, discriminación de cualquier índole, abuso y explotación sexual infantil o de grupos vulnerables.
4. Ser confidencial y seguro⁴⁷, para que se minimice la dificultad de los afectados para plantear reclamaciones y proporcionen servicios de una manera sensible al género que minimice el riesgo de represalias.

⁴⁵ BID, 2021. Marco de Política Ambiental y Social del BID.

⁴⁶ Acordes con los procedimientos institucionales nacionales, regionales y locales de la región.

⁴⁷ BID, 2021. Marco de Política Ambiental y Social del BID. NDAS-9 "Igualdad de género."

5. Garantizar la seguridad de los datos personales y de los canales privados de comunicación, se requiere adoptar medidas para impedir que terceros tengan acceso a información personal identificable o que esta se ponga a su disposición.
Las resoluciones de reclamaciones anónimas deben hacerse públicas, cuando sea posible, para apoyar la transparencia.
6. Permitir la presentación de reclamaciones y un manejo confidencial⁴⁸ de los problemas.
7. Debe publicitarse ampliamente mediante canales localmente adecuados.
8. Responder a las reclamaciones y resolverlas en los tiempos establecidos normativamente. Cuando las reclamaciones requieren más tiempo para investigar, consultar o posiblemente financiar la resolución, se debe informar correspondientemente al peticionario.
9. Mantener una comunicación continua con el (los) solicitante (s), tanto para proveer actualizaciones regulares e información adicional a pedido, incluso a través de canales seguros, si fuere necesario. Puede que algunas reclamaciones requieran coordinación entre múltiples departamentos/ organismos.
10. Conservarse en el archivo durante la vida del proyecto las copias de los materiales de apoyo necesarios para llegar a una resolución, y cualquier realimentación recibida.
11. Las medidas adoptadas a partir de las reclamaciones deben ser, fundamentadas y equilibradas.

Si se presentan reclamaciones de represalias, abusos o discriminación, el OT debe contemplar llevar a cabo una investigación integral para identificar el problema, los responsables y adoptar medidas correctivas⁴⁹ adecuadas. Estas pueden incluir medidas disciplinarias de acuerdo con el Código de Conducta adoptado por el Programa PEECES y proporcionar apoyo y servicios adecuados a la parte lesionada o, en el caso de que sea el propio mecanismo de reclamación el que está en falta, modificarlo para asegurar que las represalias, abusos o discriminación no se repitan, todo esto en coordinación con la institucionalidad de cada zona en la región.

Si hay reclamaciones que denuncian un comportamiento con implicaciones de índole penal, deberá alertarse a las autoridades correspondientes de cada zona. Se alienta al OT, a sus equipos y a los subcontratistas y proveedores a adoptar una política de tolerancia cero hacia las represalias, los abusos y la discriminación, y mantenerse dentro de los lineamientos del Código de Conducta del Programa en cuanto a las expectativas de comportamiento y el trato de su personal. Se alienta al OT a ampliar este Código de Conducta para incluir el trato de las partes interesadas y trabajadores.

Los mecanismos formales o informales de reclamación identificados como parte de la evaluación ambiental y social pueden ser utilizados si son adecuados.

⁴⁸ El equipo de PQRSD de los operadores deberán asegurar y garantizar la confidencialidad de las quejas y reclamos por casos de violencia basada en género -VBG, asimismo deberán garantizar la confidencialidad del registro de quejas y reclamos en VBG en el anexo 4 – Matriz de PQRSD de tal manera que en la matriz se habilite únicamente un identificador para estos casos que permita direccionar a una carpeta donde repose la información del caso del usuario.

⁴⁹ De acuerdo con la institucionalidad de cada zona.



6.2. Código de conducta del Programa.

El Programa ha adoptado un Código de Conducta extensivo para todas las personas involucradas que trabajen y se beneficien directa o indirectamente en cada proyecto que lo integra, e independientemente de su organización, su nivel jerárquico, rol específico o forma de vinculación se debe crear y mantener un ambiente seguro, respetuoso e inclusivo, previniendo la violencia sexual y de género, discriminación de cualquier índole, abuso y explotación sexual infantil o de grupos vulnerables.

Este Código de Conducta del Programa PEECES, “define las pautas específicas para abordar temas como la violencia sexual y de género, discriminación, abuso y explotación sexual infantil, así como la protección de grupos vulnerables, también incluye una declaración afirmativa sobre el acceso a la información y la gestión de las PQRSD:

1. Respeto y dignidad:

(...)

e. El acceso a la información: el Programa a través de sus actores principales proporcionará información clara y accesible sobre el proyecto y sus actividades a todas las partes involucradas, incluyendo el presente código de conducta, fomentando la participación de la comunidad, y se tomarán en cuenta sus opiniones y necesidades en el desarrollo y ejecución del Programa; por ello se deberá implementar un mecanismo de recepción, seguimiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) para cada proyecto a desarrollar. Para este fin se establecerán los canales de comunicación a través de los cuales los distintos interesados podrán acceder a la información del Programa.

(...)

5. responsabilidad y obligatoriedad de este Código:

(...)

c. Efectos de la inobservancia del Código de Conducta: La inobservancia a este Código generará el inicio del proceso de incumplimiento contractual pactado, así como, según el tipo de afectación y/o perjuicios generados a terceros vinculados al Programa, la consecuencia establecida en el procedimiento de denuncias/PQRSD que para el efecto dispondrá FENOGUE, de tal manera que sea regulada la comisión de conductas que atenten contra las disposiciones del presente instrumento, por parte de consultores, contratistas, entidades, actores o cualquier interviniente en el desarrollo del Programa”⁵⁰.

⁵⁰ FENOGUE, 2023. Código de Conducta del Programa PEECES.

6.3. Plan para el diseño e implementación del mecanismo de quejas y reclamos (PQRSD) del Programa PEECES.

En esta sección se define el plan para diseñar e implementar el mecanismo de recepción, seguimiento y respuesta de PQRSD del Programa para proteger a los grupos vulnerables, prevenir la violencia sexual, la discriminación y la violencia basada en género que permita a las personas afectadas denunciar de manera confidencial y segura, recibir apoyo adecuado y promover la prevención y respuesta apropiada ante su solicitud.

La implementación del mecanismo de PQRSD requiere una comunicación efectiva, capacitación continua y una operación transparente a través de un ambiente seguro para denunciar incidentes de violencia, promoviendo la igualdad de género, la protección a grupos vulnerables y la protección de los derechos humanos.

e. Diseño y Preparación:

- Los profesionales (Líder Profesional Social y el Profesional Ambiental) del OT serán los responsables del diseño y de garantizar la comunicación e implementación y gestión del mecanismo de quejas y reclamos, que será supervisado por la UCP.
- El OT tendrá la responsabilidad de verificar y tener en cuenta la normativa nacional sobre la protección de grupos vulnerables, violencia sexual y la basada en género y derechos humanos, y garantizar que el mecanismo cumpla con los estándares legales.
- *“En caso de cambio de la normativa sustancial se tendrá la responsabilidad de ajustar y desarrollar los protocolos y procedimientos para presentar quejas y reclamos, incluyendo pasos específicos a seguir, canales de comunicación, y formularios de denuncia”⁵¹.*

f. Comunicación y Sensibilización:

- De acuerdo con el diseño del Plan de Comunicaciones a lo largo del Programa se implementarán campañas de concientización al interior y exterior de la organización, para informar a todas las partes involucradas sobre la existencia del mecanismo de quejas y reclamos y la importancia de prevenir y abordar la violencia basada en género y la protección de grupos vulnerables.
- Los profesionales (Líder Profesional Social y el Profesional Ambiental) del OT deberán realizar capacitaciones periódicas al personal, colaboradores y beneficiarios sobre cómo utilizar el mecanismo, la importancia de denunciar y los procedimientos de confidencialidad, que será supervisado por la UCP.

⁵¹ FENOG, 2023. Código de Conducta del Programa PEECES.

g. Implementación y Operación

- “En el diseño del mecanismo correspondiente se establecerán múltiples canales de denuncia para presentar quejas y reclamos como líneas telefónicas, formularios en línea, buzones físicos y correos electrónicos, para brindar opciones de denuncia accesibles y seguras”. Que deberán estar definidos en el diseño.
- “Se garantizará que todas las denuncias sean tratadas de manera confidencial y proteger la identidad de las personas denunciantes y afectadas.
- En caso de presentarse una queja o reclamo la UCP realizará acompañamiento continuo al caso apoyando a la supervisión o interventoría, según el caso”⁵².

h. Evaluación y mejora continua

- Se deberá llevar un registro y análisis de todas las denuncias recibidas, identificando patrones, tendencias y áreas de mejora y/o preventivas en desarrollo del Programa.
- Se tomarán acciones correctivas para abordar cada denuncia de manera adecuada, incluyendo la aplicación de procedimientos de incumplimiento contractual”⁵³.
- Se deberá reportar el número de PQRSD en los informes periódicos identificados en el Plan de Monitoreo y Evaluación del Programa, de igual forma se deberá informar sobre las acciones tomadas y las mejoras implementadas.

6.4. Tiempos de respuesta para una PQRSD

Los operadores deberán dar respuesta al 100% de las PQRSD conforme a los tiempos establecidos normativamente en los artículos 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015 y en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992 indicados a continuación:

Tabla 7. Tiempos de respuesta según tipo de PQRSD.

Tipo de PQRSD	Tiempos establecidos normativamente (días hábiles)
Petición/ Derecho de petición	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Denuncia	15
Felicitaciones	15
Petición de información o de documentos	10

⁵² FENOG, 2023. Código de Conducta del Programa PEECES.

⁵³ FENOG, 2023. Código de Conducta del Programa PEECES.

Peticiones entre autoridades	10
Consulta a las autoridades	30
Solicitud de informes por los congresistas, Asamblea o Concejo Municipal o Contraloría	5

La legislación nacional establece los siguientes términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

Ley 1437 de 2011 “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” modificada por la ley 1755 de 2015:

“(…)

Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

“(…)

Artículo 30. *Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.”*

Conforme a la **Ley 5 de 1992:**

“(…)

Artículo 258. *Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento (...).”*



6.5. Canales de atención para las PQRSD

Los operadores deberán identificar, diseñar e implementar canales propios para la recepción y gestión de las PQRSD en el marco de la operación del Programa.

Por otra parte, el Programa cuenta con los siguientes canales para facilitar a la ciudadanía interesada hacer PQRSD y recibir respuesta de las mismas, los cuales corresponden a los canales existentes, dispuestos y autorizados por el FENOGUE para dicho fin.

Tabla 8. Canales de atención del FENOGUE.

CANAL	MECANISMO DE ATENCIÓN	UBICACIÓN
Atención Telefónica	Línea de atención	(601) - 492 7232
Atención Virtual	Página Web	https://fenoge.gov.co/
Atención Virtual	Correo de atención al ciudadano	info@fenoge.gov.co
Redes sociales	Página red social	Facebook: https://www.facebook.com/FondoFenoge/ Instagram: https://www.instagram.com/fondoFENOGUE/ LinkedIn: https://co.linkedin.com/company/fenoge X (antes Twitter): https://twitter.com/FondoFENOGUE YouTube: www.youtube.com/@fondofenoge

6.6. Propuesta Operativa

La gestión de PQRSD sigue un paso a paso desde la recepción hasta su reporte, como se detalla a continuación:

6.6.1. Recepción PQRSD:

La gestión de PQRSD se inicia por medio de los canales de recepción que establezca el OT y que el Programa a través de la interventoría apruebe para este fin:

- ✓ Presencial
- ✓ Correspondencia
- ✓ Página Web



- ✓ Correo electrónico
- ✓ Línea telefónica
- ✓ Redes sociales

En caso de que la PQRSD sea escrita y recibida a través de correspondencia o por medios virtuales y no corresponda al OT dar respuesta, el OT informará al peticionario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación. Si la recepción es presencial, verbal o telefónica, se informará inmediatamente al interesado para que inicie el trámite en la entidad correspondiente.

Todos los funcionarios del OT y del FENOGRE deben estar en capacidad de redirigir cualquier PQRSD al canal adecuado para su atención.

Si la PQRSD es escrita, el funcionario deberá direccionar al solicitante al área de correspondencia para que se radique el documento y le entregue al solicitante el número de radicado para su posterior seguimiento.

Si la PQRSD es presencial, verbal o telefónica el colaborador que reciba al solicitante deberá ingresar al sistema de información definido por el OT para PQRSD, y diligenciar todos los campos requeridos en el formulario de PQRSD, con el fin de iniciar el trámite interno de radicación y respuesta.

En el momento de la radicación, el sistema arrojará el número de radicado de la PQRSD el cual se le entregará al solicitante para su posterior seguimiento.

La forma de direccionar las PQRSD según el canal por el cual ingrese es la siguiente:

- Para los canales presencial verbal, telefónico, correspondencia y página web el sistema generará automáticamente un número de radicado para su posterior seguimiento.
- Para los canales correo electrónico el Equipo de PQRSD será el que radique la solicitud con el fin de obtener el número de radicado, el cual será entregado al usuario para su posterior seguimiento.
- Para los canales redes sociales el Equipo de PQRSD será el que radique la solicitud con el fin de obtener el número de radicado, el cual será entregado al usuario para su posterior seguimiento.

6.6.2. Atención PQRSD:

Por medio del aplicativo definido por el OT con aprobación del FENOGRE y la UCP a través de la Interventoría, el equipo de PQRSD del OT asignará un responsable de las PQRSD que deberá clasificar la solicitud según su tipología, identificar el área gestora de la respuesta y establecer el plazo para su atención de acuerdo con los plazos establecidos para atender estas solicitudes.



Una vez el Gestor a cargo de la respuesta tenga el hecho y el registro respectivo, deberá:

- ✓ Identificar la fecha en que deberá entregar la respuesta.
- ✓ Identificar qué otras áreas de apoyo requiere para generar la respuesta.
- ✓ Identificar, si es necesario, una asesoría del área jurídica que realizará la revisión y aprobación de la respuesta.

Con estas validaciones, el Gestor consolidará la respuesta con los soportes requeridos y enviará el caso a quien deberá aprobar la respuesta a la PQRSD por parte del OT para que el Coordinador del Proyecto apruebe el contenido y los soportes. Una vez ya se cuente con la aprobación, se continuará con el flujo para que el equipo de PQRSD efectúe el envío del documento por correspondencia. Solo en casos excepcionales, y previa socialización con el equipo de PQRSD, el Gestor podrá remitir respuesta directa al solicitante, y posteriormente enviará copia al equipo de PQRSD para que formalice la respectiva respuesta en la carpeta del sistema establecido para atención de las PQRSD como soporte del envío. Este es un proceso clave para la trazabilidad de la gestión de las PQRSD por parte del OT.

Sí no es posible atender la PQRSD dentro de los términos advertidos, el Gestor deberá informar al equipo de PQRSD, quien a su vez notificará al solicitante sobre el nuevo plazo para dar respuesta. Este aplazamiento se deberá tramitar antes de la fecha de vencimiento, y el tiempo de respuesta no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto.

6.6.3. Seguimiento PQRSD:

El equipo de PQRSD hará seguimiento a la respuesta, desde que se le asigne el gestor para atender la PQRSD y lo apoyará para que se cumpla con las fechas establecidas.

Cuando la respuesta sea por medios electrónicos, el Equipo de PQRSD remitirá la respuesta a la dirección de correo electrónico reportado. Los correos enviados estarán parametrizados para que automáticamente se notifique la confirmación de lectura por parte del solicitante.

Dichos soportes serán almacenados en la carpeta del sistema y se generará la estadística respectiva.

6.6.4. Reporte de PQRSD:

Se medirá la efectividad y oportunidad (porcentaje %) de atención y resolución de PQRSD a través de la matriz de registro y seguimiento que la unidad coordinadora del Programa entregará a los operadores (ANEXO 4), la cual será objeto de revisión y ajuste entre los operadores, la interventoría



y el FENOGUE y aprobación de la interventoría previo al inicio de la operación de los proyectos y que en adelante los operadores deberán desarrollar en los proyectos y entregar con los informes de implementación del mecanismo de PQRSD conforme a los cronogramas de los proyectos.

Indicador:

% oportunidad de respuesta

$$= \frac{\text{\#PQRSD resueltas dentro de los días hábiles establecidos según tipo de petición}}{\text{\#PQRSD acumuladas recibidas en la operación}}$$

Donde: El numerador corresponde a las PQRSD que se han respondido dentro de los días hábiles establecidos para cada tipo de petición y el denominador corresponde a las PQRSD acumuladas recibidas en la operación.

Características del indicador:

- **Cálculo:** acumulado
- **Tablero de control:** que permita la medición de oportunidad de respuesta.
- **Periodicidad de captura por parte del operador:** constante y continua.
- **Periodicidad de reporte:** el operador deberá entregar reporte mensual y consolidado trimestral acompañado de la matriz PQRSD a la interventoría para verificación y aprobación.

De forma concomitante se debe reportar:

- Atributos de las PQRSD (reclamaciones técnicas, reclamaciones relacionadas con temas de calidad en los servicios o proyectos, reclamaciones relacionadas con conductas del personal de los operadores técnicos, reclamaciones relacionadas con casos de violencia basada en género⁵⁴ (VBG), reclamaciones relacionadas con la gestión ambiental de los equipos ineficientes sustituidos y residuos, reclamaciones laborales⁵⁵, reclamaciones relacionadas con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, reclamaciones por riesgos laborales).
- Evidencia escrita del asunto y respuesta de las PQRSD: permitirá evaluar la calidad del servicio y atención al usuario.

⁵⁴ Para las PQRSD relacionadas con casos de VBG, los operadores deberán garantizar y coordinar que se resuelvan desde la institucionalidad de cada zona.

⁵⁵ Tales como: el incumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, incumplimiento de las obligaciones del empleador, el no pago de salarios y prestaciones.



Independiente del medio por el que haya sido recibida la solicitud (verbal, vía telefónica, correspondencia, correo electrónico, página web y redes sociales) la respuesta al ciudadano deberá contar con un soporte escrito y comprobable del asunto y de la respuesta brindada.

De igual forma, los operadores deberán divulgar la estadística acumulada trimestralmente en la página web, previa aprobación por parte de la Interventoría de conformidad con el Plan de comunicaciones del Programa.

Referencias.

BID, septiembre 2021. Marco de Política Ambiental y Social del BID.

FENOGÉ, septiembre 2023. Código de conducta del Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible – PEECES (CO-L1271).



7. DOCUMENTO IV. PLANIFICACIÓN DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DE TERCEROS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.

El Decreto 2157 de 2017 en su artículo 2.3.1.5.2.1 define un plan de gestión de riesgos como “... el instrumento mediante el cual las entidades públicas y privadas, objeto del presente capítulo, deberán: identificar, priorizar, formular, programar y hacer seguimiento a las acciones necesarias para conocer y reducir las condiciones de riesgo (actual y futuro) de sus instalaciones y de aquellas derivadas de su propia actividad u operación que pueden generar daños y pérdidas a su entorno, así como dar respuesta a los desastres que puedan presentarse, permitiendo además su articulación con los sistemas de gestión de la entidad, los ámbitos territoriales, sectoriales e institucionales de la gestión del riesgo de desastres y los demás instrumentos de planeación estipulados en la Ley 1523 de 2012 para la gestión del riesgo de desastres”⁵⁶, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Toda organización tiene la responsabilidad de prepararse para la prevención, respuesta y atención de emergencias y contingencias, esta preparación debe llevarse a cabo independientemente del tamaño de la empresa o del riesgo que esta pueda generar, todos sin excepción estamos expuestos a eventos que eventualmente pueden causar lesiones a las personas, impactos al ambiente y daños a la propiedad.

La organización debe contar con los recursos necesarios como son el personal disponible y preparado para actuar en casos de emergencia, los recursos materiales, los recursos tecnológicos, para que haya una capacidad de respuesta acorde con el plan de emergencia en el evento que se presente la emergencia.

7.1. Alcance.

El Plan de atención de emergencias de terceros está enfocado a las actividades que desarrollen los Operadores Técnicos del Programa PEECES, en sus instalaciones administrativas y el trabajo en campo, y es aplicable para todo el personal del OT, subcontratistas, terceros y partes interesadas donde se realicen actividades del Programa PEECES.

Esta planificación deberá ser armónica con la gestión de los organismos que integran el Subsistema Nacional de Voluntarios de Primera Respuesta para la atención y prevención de desastres, emergencias y eventos antrópicos. El Subsistema Nacional de Voluntarios en Primera Respuesta hace parte del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres⁵⁷, y no pretende reemplazar ni asumir funciones de las instituciones gubernamentales o no gubernamentales

⁵⁶ Decreto 2157 Artículo 2.3.1.5.2.1

⁵⁷ Ley 1505 de Enero 5 de 2012



dedicadas a este fin. El OT en el Plan de atención de emergencias de terceros debe incluir, entre otros aspectos, el análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos de origen natural, socio-natural, tecnológico, biosanitario o humano no intencional, sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia de posible afectación por la entidad, así como de su operación que puedan generar una alteración.

El Plan de atención de emergencias de terceros que diseñe el OT y apruebe la Interventoría debe desarrollar aspectos que estén alineados con la normatividad nacional vigente y aplicable, con las normas de desempeño ambiental y social – NDAS del BID, específicamente con las NDAS-1 Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales, y NDAS-4 Salud y seguridad de la comunidad⁵⁸, con el Plan de Gestión Ambiental y Social – PGAS y demás lineamientos generales dispuestos en los documentos que integran el Sistema de Gestión Ambiental y Social - SGAS del Programa PEECES.

7.2. Procesos de la gestión del riesgo.

El OT de conformidad con el Decreto 2157 de 2017 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, debe desarrollar los siguientes procesos de la gestión del riesgo establecidos por la Ley 1523 de 2012 bajos los siguientes lineamientos, en articulación con lo pertinente a lo referido en los sistemas de gestión que maneje propiamente el OT.

7.2.1. Proceso de conocimiento del riesgo.

Provee la base para desarrollar los procesos de reducción del riesgo y de manejo del desastre. El OT deberá desarrollar los siguientes tres aspectos:

- Establecimiento del contexto: en el que debe contemplar i) información general de la actividad, ii) contexto externo, iii) contexto interno, iv) contexto del proceso de gestión del riesgo, v) criterios del riesgo.
- Valoración del riesgo: la valoración del riesgo incluye i) la identificación del riesgo, ii) el análisis del riesgo y iii) la evaluación del riesgo.
- Monitoreo del riesgo: el OT deberá alinear los procesos de monitoreo con aquellos dispuestos en los sistemas de gestión de la entidad y con los sistemas de alerta dispuestos por las entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, de nivel nacional, regional o municipal, contemplando como mínimo los siguientes aspectos: i) protocolos o procedimientos de cómo se llevará a cabo el monitoreo, ii) protocolos o procedimientos de notificación previos a una situación de emergencia de acuerdo con los umbrales de los parámetros e indicadores identificados, iii) selección de parámetros e indicadores objeto de

⁵⁸ BID, septiembre 2021. Marco de política Ambiental y Social del BID.



monitoreo del riesgo, iv) obtener información adicional para mejorar la valoración del riesgo, v) analizar y aprender lecciones a partir de eventos ocurridos y vi) identificar riesgos futuros.

7.2.2. Proceso de reducción del riesgo.

El OT deberá implementar medidas para modificar los riesgos identificados, analizados y evaluados en el proceso de conocimiento del riesgo mediante:

- Mitigación del riesgo e intervención correctiva para reducir el riesgo actual.
- Prevención del riesgo e intervención prospectiva para reducir el riesgo futuro.
- Protección financiera

7.2.3. Proceso de manejo del desastre.

El OT con base en los resultados del análisis específico de riesgos (proceso de conocimiento) y las medidas implementadas de reducción del riesgo, deberá estructurar el Plan de atención de emergencias de terceros teniendo en cuenta los siguientes elementos para el manejo del desastre:

- a. Preparación para la respuesta
 - Desarrolla mecanismos y acciones de coordinación, capacitación, entrenamiento, equipamiento, sistemas de alerta, e implementación de centros logísticos.
 - Optimiza la prestación de los servicios de respuesta y el desempeño de las funciones de soportes.
- b. Ejecución de la respuesta
- c. Preparación y ejecución de la respuesta (rehabilitación y reconstrucción).

7.3. Beneficios de un plan de atención de emergencias.

- Preparación para la respuesta rápida.
- Protección de vidas y bienestar.
- Reducción de riesgos y daños.
- Mejora de la cultura de seguridad.

7.4. Objetivos del plan de atención de emergencias.

El principal objetivo de un plan de emergencias es preventivo.

- Establecer condiciones y procedimientos que les permitan a los usuarios de las instalaciones, prevenir y protegerse en casos de desastres o amenazas colectivas que



pongan en peligro su integridad, mediante unas condiciones muy rápidas, coordinadas y confiables tendientes a desplazarse hasta lugares de menor riesgo (evacuación). Y, en caso de presentarse lesionados, contar con una estructura organizativa para brindarles una adecuada atención en salud.

- Identificar y aplicar un proceso de planeación en previsión, mitigación, preparación atención y recuperación en casos de desastres.
- Contar con una adecuada estructura organizacional para casos de emergencia.
- Determinar las amenazas, análisis de vulnerabilidad y definir los niveles respectivos de riesgo.
- Establecer un procedimiento normalizado de evacuación para todos los usuarios y trabajadores en caso de una emergencia (operarios, empleados, contratistas y visitantes).
- Establecer un esquema operativo para la atención de posibles lesionados, conocido y aplicable a todo tipo de emergencias.
- Generar condiciones de confianza y motivar la participación de todos los trabajadores para su participación en las acciones de prevención de emergencias.
- Desarrollar en los trabajadores destrezas necesarias para que individualmente y como grupo, puedan ponerse a salvo en caso de emergencia.
- Cumplir con los requerimientos sobre emergencias establecidos por las entidades gubernamentales.

7.5. Aspectos básicos que deben ser tenidos en cuenta en el Plan de atención de emergencias.

- Identificación de las amenazas: Consiste en analizar los tipos de desastres que pueden presentarse como incendio y explosión, terremotos, inundaciones, terrorismo, escape de gases entre otros.
- Análisis de vulnerabilidad: Permite identificar qué tan probable es que una amenaza específica se desencadene en una situación de emergencia.
- Inventario de recursos: Define los recursos con los cuales se cuenta para evitar y atender una emergencia.
- Conformación de las brigadas de emergencia y grupos de apoyo: son muy importantes para llevar a cabo las acciones operativas como coordinación de la evaluación y realizar las labores iniciales de atención de emergencia mientras llegan los organismos externos de apoyo como bomberos, Cruz Roja, defensa civil, entre otros.

7.6. Marco normativo relacionado.

Tabla 9. Marco normativo relacionado con atención de emergencias.

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia 1991	Artículo 215: Que permite la declaratoria de estado de excepción por la ocurrencia de una calamidad pública o de una emergencia ecológica.
Ley 100 de 1993	“Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral” Libro I Sistema General de Riesgos Profesionales
Ley 1523 de 2012	Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones.
Ley 1575 de 2012	Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia. Establece las funciones de los Cuerpos de Bomberos y precisa además las responsabilidades para la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades; así como la atención de incidentes con materiales peligrosos.
Ley 400 de 1997	Se adoptan normas sobre Construcciones Sismo Resistentes. Artículo 1: objeto. La presente ley establece criterios y requisitos mínimos para el diseño, construcción y supervisión técnica de edificaciones nuevas, así como de aquellas indispensables para la recuperación de la comunidad con posterioridad a la ocurrencia de un sismo, que puedan verse sometidas a fuerzas sísmicas y otras fuerzas impuestas por la naturaleza o el uso, con el fin de que sean capaces de resistirlas, incrementar su resistencia a los efectos que éstas producen, reducir a un mínimo el riesgo de la pérdida de vidas humanas, y defender en lo posible el patrimonio del Estado y de los ciudadanos.
Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Artículo 2.2.4.6.25. <i>Prevención, preparación y respuesta ante emergencias:</i> El empleador o contratante debe implementar y mantener las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, con cobertura a todos los centros y turnos de trabajo y todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluidos contratistas y

Norma	Descripción
	subcontratistas, así como proveedores y visitantes.
Decreto 2157 de 2017	Por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la Ley 1523 de 2012
NTC-5254	Gestión de Riesgo: proporciona la base conceptual y práctica sobre la cual, tanto las entidades públicas como privadas, podrán desarrollar el proceso de gestión de riesgos.
NTC-1700	Higiene y Seguridad. Medidas de Seguridad en Edificaciones. Medios de Evacuación y Código NFPA 101 : Código de Seguridad Humana. Establece cuales son los requerimientos que debe cumplir las edificaciones en cuanto a salidas de evacuación, escaleras de emergencia, iluminación de evacuación, sistema de protección especiales, número de personas máximo por unidad de área, entre otros requerimientos; parámetros que son analizados con base en el uso de los edificios es decir comercial, instituciones educativas, hospitales, industrias, entre otros.
NTC-4140	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, Pasillos y corredores. Características generales.
NTC-4144	Edificios. Señalización. Esta norma específica las características que deben tener las señales ubicadas en los edificios y en los espacios urbanos y rurales, utilizadas para indicar la condición de accesibilidad a todas las personas, así como también indicar aquellos lugares donde se proporcione información, asistencia, orientación y comunicación.
NTC-2388	Símbolos para la información del público
NTC-1867	Sistemas de señales contra incendio, instalaciones, mantenimiento y usos.
ISO 16069 de 2004	Sistemas de señalización de rutas de evacuación
NTC - ISO 31000	Norma colombiana que establece los principios y directrices para la gestión del riesgo en cualquier tipo de organización. Esta norma se basa en la norma ISO 31000, la cual establece un marco para la gestión del riesgo a nivel internacional

7.7. Conocimiento del riesgo.

Definiciones:

Amenaza: *“Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales”.*⁵⁹

Vulnerabilidad: *“Susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos”.*⁶⁰

Riesgo de desastres: *“Corresponde a los daños o pérdidas potenciales que pueden presentarse debido a los eventos físicos peligrosos de origen natural, socio-natural tecnológico, biosanitario o humano no intencional, en un período de tiempo específico y que son determinados por la vulnerabilidad de los elementos expuestos; por consiguiente, el riesgo de desastres se deriva de la combinación de la amenaza y la vulnerabilidad”.*⁶¹

De acuerdo con el Decreto 2157 de 2017 en el proceso de conocimiento del riesgo el OT deberá definir la(s) metodología(s) para el análisis de riesgos, teniendo en cuenta las establecidas en los sistemas de gestión de la entidad en lo pertinente, la normatividad que territorialmente o sectorialmente aplique y se haya establecido parcial o totalmente en las reglamentaciones, términos de referencia, guías y demás documentos pertinentes, de acuerdo con el tipo de actividades y la naturaleza de los escenarios de riesgo identificados para los proyectos que integran el Programa. Así las cosas, se propone al OT las siguientes metodologías, teniendo en cuenta que la metodología seleccionada deberá desarrollarla en su totalidad.

7.8. Metodologías propuestas.

7.8.1. Análisis de riesgos por rombos de colores.

Metodología adoptada por el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, que permite de forma general y cualitativa desarrollar un análisis de amenazas y análisis de vulnerabilidad de personas, recursos y sistemas y procesos, con el fin de determinar el nivel de riesgo a través de la combinación de los elementos anteriores, con códigos de colores. A partir del

⁵⁹ Definición de amenaza. Ley 1523 de 2012.

⁶⁰ Definición de vulnerabilidad. Ley 1523 de 2012.

⁶¹ Definición de riesgo de desastres. Ley 1523 de 2012.



análisis del riesgo se realiza la priorización de las amenazas, organizándolas desde las amenazas de calificación “alta” hasta las amenazas de calificación “baja”, y para cada una de estas se definirán las medidas de intervención, ya sea de prevención, mitigación o ambas.

Por tratarse de una metodología cualitativa puede ser utilizada en organizaciones, empresas, industrias e instalaciones de todo tipo.

El procedimiento general para el análisis del riesgo se enmarca en:

- Identificación de amenazas.
- Estimación de probabilidades.
- Estimación de vulnerabilidades.
- Cálculo del riesgo: en función de la amenaza y la vulnerabilidad.
- Priorización de escenarios.
- Medidas de intervención.

Dependiendo de la actividad económica de la organización se pueden presentar diferentes amenazas, las cuales se pueden clasificar en: naturales, antrópicas no intencionales, (dentro de las cuales se incluyen las amenazas ambientales) o sociales. A continuación, se dan ejemplos de posibles amenazas:

Tabla 10. Identificación de amenazas

Naturales	Antrópicas no intencionales	Social
- Incendios forestales - Geológicos: se divide en Endógenos y Exógenos: Fenómenos de remoción en masa, deslizamientos (deslizamientos, derrumbes, caída de piedra, hundimientos.) - Movimientos sísmicos - Eventos atmosféricos (vendavales, granizadas, tormentas eléctricas, etc.) - Inundaciones por desbordamiento de cuerpos de agua (ríos, quebradas, humedales, etc.). - Avenidas torrenciales. - Otros.	- Incendios (estructurales, eléctricos, por líquidos o gases inflamables, etc.) - Pérdida de contención de materiales peligrosos (derrames, fugas, etc.) - Explosión (gases, polvos, fibras, etc.) - Inundación por deficiencias de la infraestructura hidráulica (redes de alcantarillado, acueducto, etc.) - Fallas en sistemas y equipos - Otros.	- Comportamientos no adaptativos por temor. - Accidentes de Vehículos - Accidentes personales - Emergencia sanitaria.

Fuente: metodología por rombos de colores, adoptada por el IDIGER.



7.8.2. Métodos sugeridos por la ISO 31000 e IEC-ISO 31010.

En los numerales 1.2.1. y 1.2.2. del Decreto 2157 de 2017 se establece:

1.2.1. Identificación del riesgo: (...)

a) (...) *En los demás casos se podrá adoptar cualquiera de los métodos sugeridos en la NTCIEC/ISO31010:2009 o las demás normas que la reglamenten o sustituyan; los cuales pueden incluir entre otros aspectos que sean necesarios en el contexto de los procesos y actividades de cada entidad pública y privada, lo siguiente: la evidencia o datos históricos; la consulta a expertos y/o el razonamiento inductivo, en caso de que aplique.*

1.2.2. Análisis del riesgo: (...)

Para realizar el análisis del riesgo se pueden utilizar métodos cualitativos, cuantitativos o semicuantitativos, cuyo grado de detalle requerido dependerá de la aplicación particular, la disposición de datos confiables de las necesidades para la toma de decisión de la entidad (NTC-ISO 31000:2009).

La norma ISO 31000: 2009 (actualizada en 2018) ofrece una metodología para la gestión del riesgo en organizaciones de cualquier sector, sin embargo, la IEC-ISO 31010: 2009 (actualizada en 2019) integra y complementa la familia de la ISO 31000 en cuanto a técnicas para desarrollar una evaluación del riesgo eficiente en diversos contextos⁶².

En consonancia con lo mencionado anteriormente, se propone al OT revisar y evaluar los métodos sugeridos, y desarrollar la metodología que se adapte al contexto de los proyectos que integran el Programa.

7.9. Reducción del riesgo.

En este componente el OT deberá describir las acciones de reducción del riesgo que se deducen de los riesgos identificados en el proceso de conocimiento del riesgo, y establecer:

- Priorización de escenarios.
- Medidas de intervención.

⁶² ICONTEC, 2021. IEC-ISO 31010. El uso de técnicas para la evaluación del riesgo.



7.10. Manejo del desastre.

En este componente el OT deberá desarrollar:

- Esquema organizacional para la atención de emergencias: nombramiento de las personas que conformarán la estructura organizacional para la atención de la emergencia.
- Organigrama de atención a emergencias por niveles: nivel estratégico (Comité Operativo de Emergencias -COE), nivel táctico (Sistema Comando de Incidentes -SCI) y nivel operativo (Brigada de emergencias).

7.11. Divulgación del plan de atención de emergencias.

Este Plan de atención de emergencias de terceros debe ser divulgado al 100 % a “todas las personas involucradas en el Programa PEECES que trabajen directa o indirectamente en cada proyecto, independientemente de su organización, su nivel jerárquico, rol específico o forma de vinculación, además de todas las personas que se beneficien directamente del Programa”⁶³ en los procesos de inducciones y reinducciones anuales.

Cada año se realizará retroalimentación y si existe algún cambio en el procedimiento o del personal involucrado en el Programa se realizará la divulgación inmediata para el conocimiento de los cambios realizados.

Referencias

BID, septiembre 2021. Marco de Política Ambiental y Social del BID.

FENOGÉ, septiembre 2023. Código de conducta del Programa PEECES.

ICONTEC. IEC-ISO 31010: el uso de técnicas para la evaluación del riesgo.

IDIGER, 2023. Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias sede principal.

⁶³ FENOGÉ, 2023. Código de Conducta del Programa PEECES.

Anexo 1. Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID⁶⁴

Norma de Desempeño Ambiental y Social	Descripción general de la Norma
1.Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos ambientales y Sociales	El prestatario establecerá un marco ambiental y social general que defina los objetivos y principios ambientales y sociales que orientan el proyecto para lograr un buen desempeño ambiental y social. El marco comprende el proceso de evaluación y gestión ambiental y social y especifica que el proyecto cumplirá con las leyes y los reglamentos que rijan en el país respectivo. La norma de desempeño estipula que se deben determinar y evaluar los riesgos y los impactos ambientales y sociales del proyecto. El propósito es adoptar una jerarquía de mitigación y un enfoque prudente para prever y evitar, o en su defecto, minimizar esos riesgos y, cuando existan impactos residuales, medidas de resarcimiento o compensación por los riesgos e impactos para los trabajadores, las personas afectadas por el proyecto y el medio ambiente.
2.Trabajo y Condiciones Laborales	La Norma de Desempeño Ambiental y Social 2 reconoce que la búsqueda del crecimiento económico mediante la creación de empleo y la generación de ingresos debe ir acompañada de la protección de los derechos fundamentales de los trabajadores. Los requisitos estipulados en la presente Norma de Desempeño surgen, en parte, de una serie de convenios e instrumentos internacionales, tales como los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Naciones Unidas.
3.Eficiencia en el Uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación	Esta Norma de Desempeño impone la obligación, a nivel de proyecto, al prestatario y al Banco, de prevenir y controlar la contaminación y evitar y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero, partiendo de la jerarquía de mitigación y del principio de que “quien contamina paga”. La norma reconoce el impacto que la contaminación tiene en las mujeres, los niños, los ancianos y las personas pobres y vulnerables. Asimismo, reconoce el concepto y práctica emergente de la economía circular o la recuperación de recursos, según la cual es posible crear u obtener productos utilizables y valiosos a partir de lo que anteriormente se consideraba como material de desecho. Los riesgos e impactos relacionados con el proyecto y vinculados con el uso de recursos, así como la generación de desechos y emisiones, se deben evaluar en el contexto de la ubicación del proyecto y las condiciones ambientales locales. Se deberán adoptar medidas, tecnologías y prácticas de mitigación adecuadas para utilizar los recursos de forma eficiente y eficaz, prevenir y controlar la contaminación, y evitar y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero, en consonancia con tecnologías y prácticas difundidas a escala internacional.
4.Salud y Seguridad de la Comunidad	La norma estipula que se debe prever y evitar los impactos adversos para la salud y la seguridad de las personas afectadas por el proyecto durante el ciclo de vida de este, derivados tanto de circunstancias habituales como no habituales. El proyecto debe asegurarse de que la salvaguardia del personal y los bienes se realice de acuerdo con los principios pertinentes de derechos humanos y de modo de evitar o minimizar los riesgos para las personas afectadas por el proyecto. Se deben

⁶⁴ BID, septiembre 2021. Marco de Política Ambiental y Social del Banco Interamericano de Desarrollo.

Norma de Desempeño Ambiental y Social	Descripción general de la Norma
	prever y evitar impactos adversos para el proyecto derivados de amenazas naturales y el cambio climático durante el ciclo de vida de la operación.
5. Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario	La Norma de Desempeño Ambiental y Social 5 aborda los impactos de la adquisición de tierras relacionadas con un proyecto, incluidas las restricciones sobre el uso del suelo y el acceso a bienes y recursos naturales, que pueden causar el desplazamiento físico (reubicación, pérdida de tierras o morada) o el desplazamiento económico (pérdida de tierras, bienes o restricciones en el uso del suelo, bienes y recursos naturales, lo que ocasiona la pérdida de fuentes de ingreso u otros medios de subsistencia). El término “reasentamiento involuntario” se refiere a ambos impactos y a los procesos para mitigarlos y compensarlos. El reasentamiento se considera involuntario cuando las personas afectadas por el proyecto no tienen derecho a negarse a la adquisición de tierras o a las restricciones sobre el uso del suelo que provocan el desplazamiento físico o económico. Esta situación se presenta en casos de (i) expropiación lícita o restricciones temporales o permanentes sobre el uso del suelo y (ii) acuerdos negociados en los que el comprador puede recurrir a la expropiación o imponer restricciones legales sobre el uso del suelo si fracasan las negociaciones con el vendedor. Si no se maneja adecuadamente, el reasentamiento involuntario puede empobrecer a las personas afectadas por el proyecto o causarles penurias prolongadas, así como provocar daños ambientales e impactos socioeconómicos adversos en las zonas a las que dichas personas se desplazan. Para ayudar a evitar la expropiación y que no haya necesidad de imponer la reubicación, se insta a los prestatarios a utilizar acuerdos negociados que satisfagan los requisitos de la presente Norma de Desempeño, incluso si tienen los medios legales para adquirir la tierra sin el consentimiento del vendedor.
6. Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de Recursos Naturales Vivos	Esta norma reconoce que la protección y conservación de la biodiversidad, el mantenimiento de los servicios ecosistémicos y la gestión sostenible de los recursos naturales vivos son fundamentales para el desarrollo sostenible. Los requisitos enunciados en la presente Norma de Desempeño se basan en el Convenio sobre la Diversidad Biológica, que define la biodiversidad como “la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otros, los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas”.
7. Pueblos Indígenas	El objetivo de esta norma es el asegurarse que el proceso de desarrollo de un proyecto fomente el pleno respeto de los derechos humanos de los pueblos indígenas, así como sus derechos colectivos, dignidad, aspiraciones, cultura y medios de subsistencia dependientes de los recursos naturales. Prever y evitar que los proyectos tengan impactos adversos en comunidades de pueblos indígenas o, cuando no sea posible evitarlos, minimizarlos o resarcir dichos impactos. También esta norma promueve que los proyectos generen beneficios y oportunidades de desarrollo sostenible para los pueblos indígenas de una manera congruente con su cultura.



Norma de Desempeño Ambiental y Social	Descripción general de la Norma
8.Patrimonio Cultural	La Norma reconoce la importancia del patrimonio cultural para las generaciones actuales y futuras. De conformidad con la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural, esta Norma de Desempeño tiene el objetivo de asegurar que los prestatarios protejan el patrimonio cultural al llevar a cabo actividades en el marco de sus proyectos. Además, los requisitos de la presente Norma de Desempeño relativos al uso del patrimonio cultural por parte de un proyecto se basan, en parte, en las normas dictadas por el Convenio sobre la Diversidad Biológica.
9.Igualdad de Género	Esta Norma de Desempeño reconoce, independientemente del contexto cultural o étnico, el derecho a la igualdad entre personas de todos los géneros según se la establece en los convenios internacionales correspondientes. La búsqueda de igualdad requiere acciones en pro de la equidad, lo que implica suministrar y distribuir beneficios o recursos de una forma que reduzca las brechas existentes, en reconocimiento de que la existencia de dichas brechas puede perjudicar a personas de todos los géneros.
10.Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información	La participación de las partes interesadas es un proceso incluyente que se lleva a cabo a lo largo del ciclo de vida de un proyecto. Si el proceso se diseña y lleva a cabo adecuadamente, sustenta el establecimiento de relaciones sólidas, constructivas y receptivas que son importantes para la gestión satisfactoria de los riesgos e impactos ambientales y sociales de un proyecto. La participación de las partes interesadas es más eficaz cuando se inicia a principios del proceso de elaboración de un proyecto. Forma parte integral de las decisiones tempranas sobre evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos ambientales y sociales.



Anexo 2. Listado de asistencia.

		LISTA DE ASISTENCIA															Código			
																	Versión			
																	Vigencia			
Información general																				
Nombre del Programa:								Fecha:				Hora Inicio:			Hora Fin:					
Departamento del evento:								Municipio del evento:				Lugar del evento:								
Nombre del evento:																				
Objetivo del evento:																				
Tema:																				
Organizador:								Responsable por parte del operador:						Responsable por parte de interventoría:						
Acompañamiento del FENOGUE:		SI		NO				Quién?					Número de asistentes:							
Asistentes																				
No.	Tipo de usuario	Nombres y Apellidos completos	Tipo de documento	Número de identificación	Estrato socioeconómico	Número de cuenta de usuario / Número de identificación del contrato (NIC)	Cargo/ ocupación	Dependencia/ entidad	Correo electrónico	Rango de edad	Género	Departamento de residencia	Ciudad/ Municipio de residencia	Número de teléfono	Tipo de población	Presenta discapacidad	Tipo de discapacidad	Nivel de escolaridad	¿Cómo se enteró del evento?	Firma
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				



Anexo 3. Matriz para seguimiento y control del mecanismo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD.

[illegible]



Anexo 4. Evaluación Ambiental y Social Plan de Gestión Ambiental y Social del Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible.

Al citado documento se podrá acceder al siguiente enlace en la página web del Banco Interamericano de Desarrollo: <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-1559833848-12>

Anexo 5. Evaluación Ambiental y Social Plan de Gestión Ambiental y Social del Programa de Eficiencia Energética Caribe Energía Sostenible (versión 2).

Al citado documento se podrá acceder al siguiente enlace en la página web del Banco Interamericano de Desarrollo, en la sección etapa de preparación: <https://www.iadb.org/es/proyecto/CO-L1271>

Anexo 6. Evaluación Ambiental y Social (EAS) y Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) para la instalación de Sistemas Solares Fotovoltaicos de hasta 1 MWp en edificaciones de entidades del sector oficial (versión 1).

Al citado documento se podrá acceder al siguiente enlace en la página web del Banco Interamericano de Desarrollo, en la sección etapa de preparación: <https://www.iadb.org/es/proyecto/CO-L1271>

Adicionalmente, a estos documentos se podrá acceder al siguiente enlace en la página web del FENOGÉ, en la sección de proyectos con el nombre de Caribe, Cambia Tu Energía: <https://fenoge.gov.co/>