

## **LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y REPUTACIONAL -INTERVENTORÍA-**

### **Tabla de contenido**

1. Introducción .....	1
2. Objetivo .....	2
3. Alcance .....	2
4. Obligaciones generales .....	2
5. Notas generales.....	5
6. Informes y documentos de gestión social.....	5
6.1. Memoria de proyecto .....	5
6.2. Línea de tiempo.....	5
6.3. Informe final.....	6
7. Anexos .....	6

### **1. Introducción**

El propósito de implementar una gestión social durante la ejecución del proyecto y/o programa está encaminado hacia el fortalecimiento del tejido social alrededor del mismo; donde la INTERVENTORÍA debe verificar y realizar seguimiento al cumplimiento de todas las obligaciones contractuales por parte del CONSULTOR, específicamente en lo relacionado con los lineamientos de gestión social y reputacional.

Los lineamientos de gestión social y reputacional acopian un conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias que definen estrategias de acción para crear las condiciones que permitan fortalecer el tejido social; la interrelación de la población con las administraciones locales y regionales dentro de contextos de creación participativa, empoderamiento y sostenibilidad; y la oportunidad de potenciar los beneficios y minimizar los impactos negativos esperados con ocasión del proyecto y/o programa.

Para esta gestión social el CONSULTOR debe desarrollar e implementar un *PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y REPUTACIONAL* (PGSR) con los siguientes aspectos:

1. Componente lectura territorial
2. Componente comunicación, divulgación y acompañamiento social
3. Componente capacidad de mano de obra en la zona
4. Componente seguimiento y evaluación

Así mismo mantener la buena reputación y credibilidad que FINDETER ha logrado a lo largo del tiempo como una entidad aliada de las regiones del país y de su transformación, consiste en prevenir eventuales situaciones que puedan originar una crisis reputacional o encaminar acciones que puedan mitigarla en el caso que se presente.

La reputación de FINDETER se podría poner en riesgo debido a una situación originada por causas operativas, de seguridad y orden público; ambientales y de comunidades; entre otras, que pueden afectar la imagen e incluso tener repercusiones financieras o legales para la Entidad.

Las condiciones sociales, culturales, técnicas, ambientales del proyecto, son susceptibles a propiciar problemas durante su desarrollo, lo cual muchas veces genera dificultades con las entidades territoriales y/o con las comunidades beneficiadas.

## **2. Objetivo**

Supervisar, controlar y aprobar de forma eficaz y oportuna la acción del CONSULTOR seleccionado objetivamente para el desarrollo de los productos contenidos en los componentes del Plan de Gestión Social y Reputacional, garantizando el estricto cumplimiento de las obligaciones sociales con criterios de calidad y oportunidad, en el marco de los términos de referencia del contrato y las disposiciones legales.

## **3. Alcance**

El presente documento aplica a la contratación de INTERVENTORÍA propiamente hecha por FINDETER o la que se efectuó a través del patrimonio autónomo que se constituya para el efecto.

## **4. Obligaciones generales**

- Asesorar, acompañar y aprobar al CONSULTOR todas las actividades del PGSR.
- Garantizar el desarrollo e implementación del PGSR teniendo presente que durante la ejecución del contrato existe la posibilidad de revisar, complementar y/o ajustar las metodologías, los procesos de convocatoria, la estrategia de comunicación y también el relacionamiento con los diferentes grupos de interés respecto a las modalidades de atención tanto presenciales como virtuales. Lo anterior en función de las disposiciones, recomendaciones y decisiones de distanciamiento social y demás medidas y/o condiciones establecidas por las autoridades territoriales debido al COVID-19; este ejercicio debe ser justificado según corresponda e identifique el CONSULTOR, recomiende FINDETER o el cliente, o sea solicitado por los actores territoriales y/o comunitarios.
- Teniendo en cuenta las rutas de trabajo establecidas en el PGSR del CONSULTOR, revisar y recomendar las estrategias de relacionamiento directo con todos los actores.
- Asegurar que se cumpla con los espacios de diálogo y concertación comunitaria con los diferentes grupos poblacionales.

- Mantener comunicación directa vía electrónica y telefónica con los supervisores de FINDETER en todo lo que tenga que ver con las actividades sociales del CONSULTOR.
- Supervisar, aprobar y hacer cumplir todos los requerimientos expresados en el PGSR, por parte del CONSULTOR.
- Velar y actuar por el bienestar social en beneficio de la comunidad.
- Ser la segunda instancia frente a alguna inquietud de la comunidad, en caso de que no esté conforme con la solución del CONSULTOR; la solución será responsabilidad del CONSULTOR y la INTERVENTORÍA vigilará el cumplimiento de sus obligaciones.
- Aprobar las hojas de vida del(los) profesional(es) como se relacionan en los términos de referencia del CONSULTOR, para verificar el cumplimiento de los requerimientos.
- Solicitar cambios en el personal del equipo de gestión social, por incumplimiento en las funciones y según lo considere conveniente.
- Para la revisión y aprobación de documentación suministrada por el CONSULTOR, la INTERVENTORÍA tendrá un plazo de cinco (5) días para dar respuesta a comunicaciones y productos que hayan quedado establecidos en el documento PGSR del CONSULTOR para el desarrollo de actividades específicas.
- Realizar el informe mensual con base en la información y soportes que suministre el CONSULTOR, y deberá contener el seguimiento y análisis de sus apreciaciones del trabajo de campo llevado a cabo por el CONSULTOR, con el fin de asegurar un mejoramiento continuo a la calidad de las funciones del personal social.
- Solicitar cualquier información, documento soporte o registro, que considere necesario para la verificación y aprobación de las actividades de todos los componentes contemplados en el Plan de Gestión Social y Reputacional, o para la elaboración de informes cuando FINDETER así lo requiera.
- Solicitar modificaciones, correcciones o cambios que considere necesarios sobre: metodología, cronograma, documentos, información, equipamientos y logística, previa validación de FINDETER.
- Asistir a todos los comités del proyecto, donde hará un recuento de las actividades que evaluó durante el periodo correspondiente, presentará las actividades siguientes y hará las observaciones y solicitudes necesarias al CONSULTOR para el buen desarrollo de la gestión social.
- Asistir a las actividades comunitarias presenciales o virtuales contempladas en el PGSR del CONSULTOR, de acuerdo con los lineamientos entregados por FINDETER. Durante el desarrollo de reuniones informativas con la comunidad o con el comité de sostenibilidad, el área social debe acudir a las mismas en compañía de un delegado del área técnica, cuando sea necesario, con el fin de informar a la comunidad en aspectos técnicos.
- Exigir el cumplimiento de los tiempos estipulados en los cronogramas de actividades.
- Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos por parte del CONSULTOR en los diferentes comités y reuniones con la comunidad.

- Realizar seguimiento a las actividades de campo ejecutadas por el CONSULTOR, definiendo en conjunto las herramientas e instrumentos necesarios que documenten esta labor y permitan su verificación.
- Realizar seguimiento, revisión y aprobación del contenido de todas las piezas de divulgación, presentaciones y convocatorias para los diferentes eventos que se adelanten en desarrollo del Contrato.
- Realizar seguimiento en la atención y cumplimiento de todas las solicitudes y requerimientos que se realicen encaminadas a fortalecer el proceso de acompañamiento social que requiera el proyecto.
- Realizar seguimiento al presupuesto y disposición de los recursos necesarios para la realización de las actividades sociales que se deriven dentro del proceso de acompañamiento comunitario.
- Realizar seguimiento a la gestión del CONSULTOR respecto de los espacios y procesos de interacción comunitaria que beneficien el fortalecimiento del tejido social y el diálogo participativo; para ello se debe tener en cuenta y en la medida de lo posible, dar continuidad a los procesos de gestión social que se han realizado previa y/o simultáneamente en el área de influencia.
- Dar aviso de forma inmediata a FINDETER en un plazo no mayor a 24 horas cuando prevea el incumplimiento de los términos, requisitos, condiciones, exigencias u obligaciones señaladas en el Contrato.
- Visitar, comprobar y aprobar todas las agendas, contenidos y lugares propuestos por el CONSULTOR para la realización de reuniones con la comunidad.
- Verificar la correcta implementación y funcionamiento del Punto de Atención a la Comunidad (PAC), de acuerdo con la modalidad escogida por parte del CONSULTOR.
- Identificar las inquietudes de los ciudadanos y garantizar que el CONSULTOR brinde atención y respuesta soportado en la viabilidad de estas, para lo cual la INTERVENTORÍA revisará y aprobará la información que será suministrada.
- Gestionar sanciones o multas por el incumplimiento del CONSULTOR frente a sus obligaciones contractuales derivadas del PGSR.
- En el caso que en las actividades técnicas se presenten vestigios arqueológicos el CONSULTOR, debe seguir el procedimiento establecido por el ICANH, a lo que INTERVENTORÍA realizará el respectivo seguimiento y comunicará a FINDETER.
- Una vez finalizado el contrato del proyecto, la INTERVENTORÍA debe enviar dentro del informe final a FINDETER un reporte oficial sobre el desempeño profesional del personal social del CONSULTOR respecto de su cumplimiento, compromiso y calidad en el desempeño de sus funciones. En este informe debe incluir un resumen de la gestión adelantada, la oportunidad y el cumplimiento los objetivos propuestos.
- Las demás establecidas en el contrato.

## 5. Notas generales

Para la implementación de los presentes lineamientos de gestión social y reputacional, el interventor debe tener en cuenta las siguientes generalidades:

- 1) Una vez celebrado y perfeccionado el contrato, se debe realizar la **reunión de contextualización** entre los equipos de trabajo del CONSULTOR, INTERVENTORÍA y FINDETER, deben participar los profesionales técnicos y sociales, con el objeto de presentar los *lineamientos de gestión social y reputacional*; así como las expectativas por parte de FINDETER respecto a la gestión social de acuerdo con la naturaleza, alcance y requerimientos por parte del cliente del proyecto y/o programa. Esta reunión quedará consignada en acta realizada y aprobada por la INTERVENTORÍA.
- 2) Posterior a la reunión de contextualización, mencionada en el punto anterior, se debe realizar una reunión entre los equipos sociales de CONSULTOR, INTERVENTORÍA y FINDETER, con el objeto de establecer el alcance de la gestión social y definir los componentes, actividades, productos y entregables en el marco del plan de gestión social y reputacional del proyecto, el cual está a cargo del CONSULTOR.
- 3) Para el desarrollo del componente de comunicación, divulgación y acompañamiento social, la INTERVENTORÍA del proyecto deberá ceñirse a las directrices de la Gerencia de Comunicaciones de FINDETER.
- 4) El PGSR que presente el CONSULTOR debe ser aprobado por el profesional social de la INTERVENTORÍA y debe contar con el visto bueno del supervisor designado por FINDETER y/o Patrimonio Autónomo.
- 5) En el caso de presentarse situaciones de suspensión en el proyecto y/o programa el CONSULTOR debe informar a la comunidad, a través de los líderes y el comité de sostenibilidad.

## 6. Informes y documentos de gestión social

La INTERVENTORÍA debe presentar a FINDETER los siguientes informes y documentos como parte de sus obligaciones:

### 6.1. Memoria de proyecto

En este documento, la INTERVENTORÍA debe incluir toda la información referida a la metodología de supervisión y acompañamiento de las actividades del CONSULTOR, en el consignará el seguimiento que haga a los avances del plan de gestión social en cada uno de sus componentes. Este informe deberá entregarse mensualmente a la supervisión acorde a sus directrices.

### 6.2. Línea de tiempo

En este documento, la INTERVENTORÍA debe evidenciar los hitos sociales del proyecto, desde su inicio hasta su finalización y entrega. Este informe deberá entregarse mensualmente a la supervisión acorde a sus directrices.

### 6.3. Informe final

En el informe final, la INTERVENTORÍA presentará la gestión social desarrollada a lo largo del proyecto, el cual recogerá la información puntual de las actividades desarrolladas con relación a cada uno de los componentes, haciendo una valoración cuantitativa y cualitativa de la implementación del PGSEG por parte del CONSULTOR.

El contenido de este informe será el siguiente:

- Identificación: Información del proyecto, INTERVENTORÍA y CONSULTOR.
- Introducción.
- Control, revisión y ajustes, si los hubo. En esta parte se debe presentar la evaluación y el grado de cumplimiento de las obligaciones de gestión social y reputacional, garantizando la atención por parte del CONSULTOR a cada una de las actividades y a los requerimientos de la comunidad.
- Capítulo de anexos, planos, actas, fotografías y videos, levantados o realizados para cada uno de los componentes del plan de gestión social y reputacional.
- Capítulo de conclusiones y recomendaciones: las cuales se deben orientar hacia la gestión social adelantado por el CONSULTOR y de la INTERVENTORÍA y las recomendaciones que hace la misma a FINDETER.
- Capítulo de lecciones aprendidas, casos de éxito y buenas prácticas en el proceso de documentación, implementación y evaluación del plan de gestión social y reputacional.
- Acta de Cierre social levantada por el interventor.

**El informe final deberá ser entregado a la supervisión cinco (5) días hábiles después de la entrega del informe final por parte del CONSULTOR.**

**Nota:** La INTERVENTORÍA revisará, aprobará y entregará a FINDETER el consolidado de gestión social y reputacional elaborado por el CONSULTOR.

## 7. Anexos

- Lineamientos de Gestión Social y Reputacional para ejecución de la consultoría.