

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y REPUTACIONAL -CONTRATISTA-

Tabla de contenido

1.	Introducción.....	1
2.	Alcance	1
3.	Obligaciones del profesional encargado de la gestión.....	2
4.	Notas generales	3
1.	Descripción de los lineamientos para la gestión social	4
1.1.	Componente REVISIÓN DOCUMENTAL	4
1.2.	Componente LECTURA TERRITORIAL.....	4
1.3.	Componente COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL.....	6
1.4.	Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	11
6.	Normatividad	14

1. Introducción

El propósito de implementar gestión social durante la realización del proyecto y/o programa está encaminada hacia el fortalecimiento y/o construcción del tejido social alrededor del mismo asistido técnicamente por Findeter directamente o a través del patrimonio autónomo constituido para tal efecto.

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 se contemplan los siguientes componentes:

1. Componente revisión documental
2. Componente lectura territorial
3. Componente comunicación, divulgación y acompañamiento social
4. Componente seguimiento y evaluación

2. Alcance

Los presentes *Lineamientos para la gestión social y reputacional* (PGSR) aplican para la estructuración, contratación, implementación y posterior supervisión de los proyectos y/o

programas que Findeter implemente en el marco de la asistencia técnica que realiza directamente o a través del patrimonio autónomo constituido para tal efecto.

Lo anterior en correlación y afinidad con la normatividad nacional de participación ciudadana dirigida tanto a comunidades étnicas como no étnicas; así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Salvaguardas del Banco Interamericano de Desarrollo y demás directrices sociales y ambientales de organismos internacionales adoptados o ratificados por Colombia.

La comprensión de la gestión social para el proyecto y/o programa va más allá del ejercicio de información a la ciudadanía o a los actores de las zonas de intervención. Su alcance comprende la generación de confianza con las comunidades a través del diálogo y la participación activa; mantener relaciones que contribuyan al desarrollo de la naturaleza del proyecto y/o programa; propiciar la adaptabilidad a los cambios y posibles afectaciones por el desarrollo e implementación; promover la apropiación y sostenibilidad.

De igual manera el PGSR establece de manera general las rutas y consideraciones para la prevención y atención oportuna y efectiva de las situaciones emergentes, ya sean imprevistas o identificadas previamente como riesgos, que puedan ocurrir durante cualquier momento del proyecto y/o programa.

En todo momento la gestión social debe reconocer las características culturales y sociales, lingüísticas, y las cosmovisiones propias de las comunidades, de manera que el proyecto y/o programa sea socioculturalmente responsable, toda vez que este es un factor indispensable para el avance y la terminación a satisfacción del mismo.

En este sentido, la apropiación de las poblaciones beneficiadas directas e indirectas, así como las impactadas, debe ser un principio en la estructuración de las metodologías y actividades a implementar, de manera que se logre comprometer a la comunidad como dinamizadores y cuidadores de los proyectos y/o programas.

3. Obligaciones del profesional encargado de la gestión

El Contratista debe cumplir las siguientes obligaciones a través de su personal asignado para la gestión social:

- 1) Elaborar el PGSR de acuerdo con los lineamientos del presente documento.
- 2) Asegurar que el contratista garantice el desarrollo del proyecto y los demás productos descritos a continuación de manera virtual y/o presencial, dando cumplimiento al distanciamiento social siempre y cuando se tenga condiciones de la pandemia COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional, lo cual se puede acreditar con la grabación de la reunión y el listado de asistencia a la misma.
- 3) Dirigir e implementar cada componente y sus respectivos productos con la comunidad del área de influencia directa, e indirecta cuando se considere necesario y esto sea aprobado por la Interventoría y validación de Findeter y/o Patrimonio Autónomo.
- 4) Definir la metodología para cada producto y presentarla para aprobación de la Interventoría y validación de Findeter y/o Patrimonio Autónomo.

- 5) Elaborar el cronograma de actividades (generales, mensuales y/o semanales), el cuál debe presentarse según la programación técnica. Así mismo se debe reportar el cumplimiento y las novedades del PGSR a la Interventoría, Findeter y/o Patrimonio Autónomo.
- 6) Asistir y participar en cada una de las actividades comunitarias contempladas en el PGSR.
- 7) Mantener canales de comunicación constantes con la Interventoría, Findeter y/o Patrimonio Autónomo, con el fin de informar el cumplimiento del PGSR, así como las novedades del proyecto y/o programa.
- 8) Establecer mecanismos de alerta temprana sobre novedades y conflictividades generadas en y por el proyecto y/o programa, así como informarlas inmediatamente a la Interventoría, Findeter y/o Patrimonio Autónomo.
- 9) Atender y cumplir todas las solicitudes y requerimientos que se realicen encaminadas a fortalecer el proceso de acompañamiento social que requiera el proyecto.
- 10) Presupuestar y disponer de los recursos necesarios para la realización de las actividades sociales que se deriven dentro del proceso de acompañamiento comunitario.
- 11) Asegurar el cumplimiento de las siguientes obligaciones de contratación del personal del proyecto:
 - I. El personal calificado del proyecto vinculado deberá corresponder como mínimo a un cincuenta por ciento (50%) de mujeres.
 - II. En concordancia con lo establecido en la ley 1780 de 2016 a través de este proyecto se deberá promover el primer empleo. Para este proceso de selección, el Consultor debe vincular al menos un profesional calificado teniendo en cuenta las siguientes condiciones:
 - Profesional, con nacionalidad colombiana, que se encuentre entre los 18 y los 28 años de edad.
 - El profesional ofertado para el primer empleo no debe registrar afiliación ni cotización como trabajador dependiente o independiente al Sistema Integral de Seguridad Social de manera posterior a la fecha de graduación como profesional.

Nota: Dichas condiciones serán verificadas por Findeter y en los casos en los que el Consultor demuestre la imposibilidad de cumplimiento de esta condición por circunstancias que afecten el desarrollo del contrato, se deberá evaluar dicha situación y autorizar el ajuste en el porcentaje.

4. Notas generales

Para la implementación de las obligaciones y de los lineamientos de gestión social contemplados en el presente documento, el Contratista debe tener en cuenta las siguientes generalidades:

- 1) Una vez celebrado y perfeccionado el contrato, se debe realizar una reunión entre los equipos sociales de Contratista, Interventoría y Findeter, junto a los representantes legales y el supervisor, con el objeto de establecer los alcances de cada uno de los componentes de la gestión a implementar, de acuerdo con la naturaleza y alcance del proyecto y/o programa.
Esta reunión quedará consignada en acta aprobada por la Interventoría.

- 2) Para el desarrollo del componente de comunicación y divulgación, el contratista debe ceñirse a las directrices de la Gerencia de Comunicaciones de Findeter.
- 3) El PGSR que presente el Contratista debe ser aprobado por la Interventoría con el visto bueno del supervisor designado por Findeter y/o Patrimonio Autónomo.
- 4) En el caso de presentarse situaciones de suspensión en el proyecto y/o programa el Contratista debe informar a la comunidad, a través de los líderes y el comité de sostenibilidad.

1. Descripción de los lineamientos para la gestión social

1.1. Componente REVISIÓN DOCUMENTAL

El conocimiento y la revisión documental de todos aquellos archivos de orden público y privado correspondientes a las áreas de interés del proyecto son la base de información con la cual se pueden planear y orientar los procesos de gestión social para implementar en una próxima etapa de ejecución. Así mismo la investigación de casos de estudio similares será una herramienta para la implementación de metodologías de acompañamiento comunitario.

Producto:

- Revisión y recopilación de información:
 - 1) A nivel nacional (departamental y/o municipal) e internacional, realizar una revisión de antecedentes sobre la articulación de procesos de participación ciudadana en el diseño de planes maestros de acueducto y/o alcantarillado.
 - 2) Lecciones aprendidas y buenas prácticas en términos de gestión social en la implementación y puesta en funcionamiento de planes maestros de acueducto y/o alcantarillados.

1.2. Componente LECTURA TERRITORIAL

El conocimiento contextual del territorio y de las comunidades que se encuentran en las áreas de influencia del proyecto y/o programa es el primer paso en la identificación y el conocimiento de los actores y las variables de interés para la gestión social.

Este primer acercamiento en campo se debe concentrar en la captura de las apreciaciones, los puntos de vista y las opiniones de la comunidad; así como constituirse una fuente de validación y verificación de información, y propiciar relaciones de confianza.

Involucrar en el diagnóstico de la realidad de las zonas de intervención a las comunidades y actores asentados en el territorio, contando con información primaria y secundaria para construir una aproximación verídica y de esta manera entender y generar confianza social, es la clave para el relacionamiento con aliados y opositores.

- **Identificación del área de influencia.** Reconocimiento del territorio que representa el área de influencia directa e indirecta del proyecto y/o programa. Incluye los lugares que son de importancia histórica, política, económica y cultural para la comunidad, así como la localización puntual de la población impactada y/o beneficiada.

Producto:

- Cartografía social, en la cual se evidencie el área de influencia directa e indirecta, y la percepción de la comunidad de esta área respecto a la relación del proyecto y/o programa¹.
- **Caracterización de la población.** Para la gestión del proyecto y/o programa es indispensable la identificación de la población que se ven impactados y/o que influye. Es posible que haya actores impactados positivamente al ser beneficiarios y negativamente por ser afectados adversamente; de igual manera la influencia puede ser positiva cuando se favorece el programa proyecto o negativa al oponerse al mismo.
El reconocimiento y análisis de la población se debe dirigir a conocer a la comunidad identificando las categorías de las partes interesadas, y determinando los actores claves con los cuáles relacionarse.
Dentro de las categorías que se pueden encontrar están: las personas y grupos afectados negativa y positivamente; personas y grupos que influyen en el desarrollo del proyecto y/o programa positiva y negativamente; trabajadores del proyecto y/o programa y sus representantes; representantes de las instituciones y organizaciones territoriales a nivel local-regional-nacional; instituciones académicas e investigativas.

Producto:

- Caracterización social en la que se identifiquen y documenten los distintos grupos poblacionales, así como el rol que tienen de influencia e interés sobre el proyecto y/o programa. Se debe incluir aspectos sociales, factores culturales, ubicación geográfica, demografía, capacidad organizacional, nivel de vulnerabilidad o exclusión social, relación con el proyecto y/o programa en relación con la motivación, entre otros.²
- Relatorías comunitarias en formato video, audio, entrevista, escritos o el que se considere de acuerdo con las condiciones sociales de la comunidad, donde se evidencie las percepciones de los actores sociales en cuanto al desarrollo y la gestión social realizada durante el proyecto y/o programa.³
- **Actualización de controles de riesgos.** La identificación de los probables riesgos sociales, ambientales, culturales y económicos que puede ocasionar el proyecto y/o programa permitirá definir los beneficios e impactos tanto positivos como negativos, y cómo estos mismos incidirían a la comunidad.
Para ello es importante la identificación de conflictividades que puedan afectar el desarrollo, la apropiación y sostenibilidad del proyecto y/o programa. Así como la

¹ El levantamiento de esta información debe recoger datos primarios y secundarios, por lo cual es indispensable realizar acercamientos al territorio. La documentación de este producto tiene que estar soportada por su metodología, registro audiovisual e informe.

² Idem.

³ Las relatorías se deberán entregar al inicio del proyecto y/o programa donde se mide la expectativa de la comunidad, en el 50% de avance donde se registren las percepciones en cuanto al impacto del proyecto y/o programa en la zona, y al finalizar para evidenciar la percepción social.

identificación de la percepción de riesgo, problemáticas y potencialidades detectadas por las mismas comunidades ubicadas en el área de influencia.

Producto:

- Revisión y complementación, cuando sea necesario y pertinente, de los posibles riesgos del proyecto y/o programa. Se deben incluir los respectivos controles y acciones de prevención y/o mitigación, todo esto de acuerdo al proceso de la lectura territorial.
 - Descripción de los impactos positivos y negativos en relación a una posible etapa de ejecución y puesta en funcionamiento, debe incluir los respectivos controles y acciones de prevención y/o mitigación.
- **Directorio de actores.** La identificación de las partes interesadas del proyecto y/o programa, ya sea por impacto o influencia, permiten establecer relaciones y lazos de contacto con distintos actores institucionales y no institucionales necesarios para el desarrollo del proyecto y/o programa.

Producto:

- Directorio de actores comunitarios e institucionales.
- Mapa de calor y/o matriz binominal, donde se debe incluir la relación y el análisis cualitativa de los actores con respecto al proyecto y/o programa, indicando nivel de poder y nivel de interés, derivado de la información recolectada en el producto anterior.

Formato:

- Directorio de actores

1.3. Componente COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

La identificación de los diferentes momentos que se desarrollan durante el proyecto y/o programa debe ser la base sobre la cual establecer las rutas de trabajo con la comunidad y demás actores, así como la estrategia general de comunicación y divulgación, y también el acompañamiento social en actividades técnicas.

Comunicación participativa y divulgación comunitaria

La relevancia que tiene el reconocimiento sociocultural y la cosmovisión de la población es el punto de partida para implementar el diálogo y la escucha activa para poder establecer una estrategia de comunicación multidireccional.

Como parte de los aportes de esta estrategia está la instalación de los canales efectivos de comunicación entre el contratista, la comunidad y demás actores relacionados con el desarrollo del proyecto y/o programa, de manera que haya un relacionamiento fluido y a través del cual se generen espacios de concertación y resolución de inquietudes o situaciones emergentes. La transparencia y accesibilidad a los datos del proyecto y/o programa, así como el diálogo activan una comunicación multidireccional.

Adicional a lo anterior, el diálogo e intercambio de saberes, resultado del conocimiento del entorno comunitario, permite entablar relaciones de confianza que faciliten el desarrollo del proyecto y/o programa y el fortalecimiento de tejido social a partir de la historia y las

expectativas de las personas del área de influencia. La puesta en marcha de acciones e iniciativas que promuevan a las comunidades beneficiadas por el proyecto y/o programa, requiere de la identificación de contextos sobre los cuales promover el respeto y la protección de aspectos que, aunque parezcan aislados al desarrollo son parte integral de los procesos de apropiación y sostenibilidad del mismo.

El nivel de comunicación al que se pretende llegar a través del proyecto es al compromiso, donde los actores clave y la base comunitaria son co-responsables de las acciones implementadas durante el desarrollo e implementación del proyecto y/o programa, de manera que se aseguren la apropiación y sostenibilidad del mismo.

- **Estrategia de comunicación.** Generar una comunicación flexible y adaptable a todos los temas relevantes de una sociedad se logra empoderando a las comunidades para que se apropien de su entorno y de todos aquellos proyectos y/o programas que suceden en su área de influencia. Esta apropiación será el punto de partida para fortalecer el tejido social, de manera que se cree una plataforma de comunicación visionaria, positiva e incluyente donde la comunidad pueda expresarse y sentirse parte del cambio, desde que el momento en que el proyecto y/o programa se diseñan hasta que se hacen realidad y entran en funcionamiento.

Para materializar lo anterior es importante que la estrategia sea construida socialmente y que asegure los siguientes productos clave en la comunicación participativa y la divulgación comunitaria:

- 1) **Instalación y funcionamiento del PAC.** El Punto de Atención a la Comunidad es un servicio presencial y/o virtual que le facilita a la comunidad acercarse y obtener información sobre el proyecto y/o programa.

De acuerdo a la ubicación y objeto del proyecto y/o programa, el PAC será fijo o móvil y debe contar con fácil acceso de llegada y horario de atención.

Producto:

- Definición de la modalidad del PAC con su correspondiente buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS.

El espacio de atención debe contar con un equipamiento físico básico. En todo momento debe estar disponible al público el cronograma de actividades, buzón y formatos de PQRS, planos del proyecto, listados de asistencia, actas de vecindad, actas de reuniones, entre otros. Semanalmente se debe registrar el reporte de las PQRS presentadas. Cuando el PQRS sea competencia del Contratista, éste deberá darle trámite y solución en los cinco (5) días siguientes; en caso de ser necesario realizar visitas de inspección o trámites con otras entidades se tendrán diez (10) adicionales. Cuando se interpongan derechos de petición, los tiempos de respuesta tienen que estar acordes a la Ley 1755 de 2015 o la que la modifique.⁴

⁴ La documentación de este producto debe estar soportada por registro audiovisual e informe.

De igual manera, el (los) mecanismo(s) de recepción de PQRS que se definan deberán tener permanente acceso y seguimiento por parte de la Interventoría y Findeter, con el fin de verificar la pronta atención y respuesta de las mismas.

Formato:

- Registro PQRS.
- PQRS

2) Piezas de divulgación. La información sobre el avance del proyecto y/o programa y las novedades técnicas y sociales que se derivan de ella debe ser conocida a tiempo y claramente por parte de la comunidad.

El formato de presentación debe ser en físico y si se desea también se puede replicar virtualmente.

La información a divulgar recoge la convocatoria a actividades sociales, las afectaciones de servicio público, el cierre de vías, la afectación de acceso a predios, entre otros.

Producto:

- Registro de las piezas de divulgación entregadas con su correspondiente listado de recibo de información por parte de la comunidad.

Formato:

- Formato pieza divulgación
- Registro piezas divulgación

3) Reuniones de participación. Espacios (grupales⁵ o personales) donde se busca detallar las condiciones técnicas, sociales, ambientales y de seguridad en el trabajo del proyecto y/o programa, así como sus avances y novedades facilitan que la comunidad esté enterada oportunamente.

Antes de organizar estos eventos, es fundamental establecer la metodología sobre la cual se realizará la reunión, a fin de garantizar que se escuchará y respetará a los participantes; que habrá espacios de réplicas, recepción de inquietudes y solicitudes; se acordarán compromisos por ambas partes; y también se concertarán cronogramas de actividades.

Las reuniones de participación al ubicarse en un nivel comunitario permiten tomar contacto con un gran número de las partes interesadas y asegurar la transparencia e igualdad de información y discusión.

Para que haya una participación contundente es importante realizar una convocatoria oportuna cinco (5) días antes, mediante piezas de divulgación, megáfono y/o radio.

En caso de ser necesario, por solicitud de la Interventoría, Findeter o la comunidad, se convocarán y realizarán reuniones extraordinarias.

Producto:

- Reunión de inicio del proyecto y/o programa.
 - Presentación ejecutiva y roles de las partes implicadas en el proyecto y/o programa (Findeter, cliente, contratista e interventoría)

⁵ Si el evento se va a realizar de manera grupal es importante que el contratista asegure la consecución del lugar adecuado con los respectivos instrumentos para la presentación, los refrigerios, el levantamiento del acta de reunión y listados de asistencia, la convocatoria a los actores institucionales y no institucionales.

- Presentación e identificación del proyecto y/o programa: información del objeto del contrato, beneficios e impactos del proyecto y/o programa, costo y tiempos de duración.
 - Mensaje de apropiación y sostenibilidad del proyecto y/o programa.
 - Presentación del plan de gestión.
 - Línea de comunicación y divulgación para la gestión social.
 - Instalación y horario de funcionamiento del PAC.
 - Procedimiento para la recepción de hojas de vida.
 - Compromisos de cada parte presente.
 - Recepción de dudas e inquietudes.
- Reunión de entrega y cierre social
- El contratista deberá hacer reunión final con autoridades locales de la entidad territorial donde se hace entrega del proyecto y/o programa, de igual forma se invitará a la comunidad que se beneficiará del mismo.
 - En esta reunión el contratista deberá abordar como mínimo los siguientes temas:
 - Presentación del plan maestro.
 - Presentación de los multiplicadores y vigías de lo público, quienes se encargarán de enseñar a la comunidad el manejo, respeto, uso y cuidado de los bienes públicos.
 - Presentación de las relatorías.
 - Balance de PQRS y derechos de petición atendidos y respondidos.

Formato:

- Listado de asistencia
- Acta de reunión

Nota: En caso de requerirse evento de cierre con el cliente se deberán seguir las instrucciones del área de comunicaciones de Findeter y el supervisor del proyecto y/o programa.

- 4) Monitoreo de noticias.** La identificación de los actores comunitarios que son claves y/o influyentes y que generan impacto en la opinión social a través de canales propios o de medios de comunicación masiva, permite registrar la información tanto positiva como negativa sobre el proyecto y/o programa.

Producto:

- Registro periódico de medios de comunicación y redes sociales (link, copia impresa o escaneada, fecha, medio por el cual salió la información) acerca de las noticias y la información sobre el proyecto y/o programa, así como el uso de estos canales para dar a conocer las novedades de esta por parte del Contratista.
Cuando la información es negativa y afecta la percepción del proyecto y/o programa por parte de la comunidad, el contratista debe reportar inmediatamente a la

interventoría y a Findeter sobre la misma. El reporte de este producto deberá ser entregado en los informes mensuales.

Acompañamiento Social

Una vez establecidas las rutas de trabajo comunitario e institucional, se deben establecer estrategias de trabajo directo con todos los actores con el fin de ajustar, recomendar e implementar programas de acompañamiento social y desarrollo comunitario que promuevan y faciliten la apropiación y sostenibilidad del proyecto y/o programa.

Las actividades implementadas en este marco de acompañamiento social a actividades requieren involucrar a los actores institucionales, privados y comunitarios en su conjunto. Todas las estrategias se deben articular con las rutas de trabajo e incluir acciones focalizadas que respeten, visibilicen y promuevan los saberes, tradiciones y cosmovisiones de la población.

- **Mesas de apropiación ciudadana.** Espacio para el desarrollo de actividades de apropiación, cuidado y respeto de los bienes públicos que posibilita a las comunidades generar estrategias y acciones para acompañar el proyecto y/o programa desde la construcción hasta la puesta en operación de este.

El fortalecimiento de las comunidades que son beneficiadas y/o impactadas por el proyecto y/o programa se debe enfocar en la sensibilización de las mismas acerca de la corresponsabilidad e importancia de la participación activa en su propio desarrollo comunitario y mejora de la calidad de vida desde la autogestión y organización social.

A través de reuniones mensuales de la mano de las comunidades se diseñan e implementan estrategias de socialización, apropiación y cuidado de los bienes públicos, generando una red de multiplicadores dentro del área de influencia. Todo lo anterior enmarcado en los esfuerzos por reconocer, valorar y visibilizar las cosmovisiones y tradiciones de la población.

Dentro de las actividades que se deben enmarcar en este producto se encuentran:

- Talleres para fortalecer la participación comunitaria en la gestión integral de los servicios de agua y saneamiento a nivel empresarial, organizaciones autorizadas para la prestación de servicios con base comunitaria, valor de los servicios y responsabilidad de cubrimiento de costos a partir de tarifas y subsidios.
- Talleres de formación en instituciones educativas, dirigidos a docentes y estudiantes, respecto de la salud, higiene y el uso eficiente y ahorro del agua.

Y otras actividades que se pueden incorporar como:

- Talleres participativos para consolidar una propuesta de cultura ciudadana y participación que contemple derechos y deberes de las comunidades y otros actores en torno al proyecto y/o programa para el beneficio de la comunidad.
- Estrategias para motivar la participación de líderes juveniles y mujeres para hacer parte del proceso de activación de acciones colectivas en torno al proyecto y/o programa.

- Acciones en las que se evidencie la participación comunitaria para la activación de mecanismos de divulgación del proyecto y/o programa, sus beneficios y las responsabilidades de cada actor involucrado en el proyecto y/o programa.

Producto:

- Conformación, acompañamiento y apoyo al desarrollo de las mesas de trabajo que requieren una reunión mensual, como mínimo.
- Registro de actividades soportado por los listados de asistencia, planes de trabajo y cronogramas de actividades para la socialización, apropiación y cuidado de los bienes públicos.

Formato:

- Listado de asistencia
- Acta de reunión

1.4. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El desarrollo de cualquier proyecto y/o programa requiere de una planificación y verificación de cumplimiento desde el inicio hasta su entrega, por ello este componente incluye procesos de análisis, seguimiento y gestión de los resultados esperados y también de los no previstos.

- **Comité técnico/social.** La revisión del avance del proyecto y/o programa y sus novedades requiere de la reunión periódica de los profesionales del contratista, interventoría y Findeter, quienes deben hacer seguimiento a temas técnicos, ambientales y sociales.

Producto:

- Actas y listados de asistencia de los comités.
Es importante que se pueda verificar transversalmente el porcentaje de avance, el cumplimiento del cronograma de actividades, el registro y cumplimiento de los compromisos acordados.

Formato:

- Listado de asistencia
- Acta de reunión

- **Comité de sostenibilidad.** Representado por algunos miembros de la comunidad⁶, este comité se debe reunir periódicamente junto con los profesionales sociales del contratista y de la interventoría para realizar seguimiento ciudadano al programa o proyecto. La conformación de este comité debe socializarse como la creación de un espacio de representación de los diversos actores barriales-sectoriales, cuyo rol de liderazgo vecinal es clave para los procesos de uso adecuado, mantenimiento, manejo y dinamización de los bienes públicos construidos para la integración multicultural y bienestar comunitario. Es importante que el comité cuente con un proceso de formación y capacitación permanente de manera que propicie las condiciones para generar una comunidad gestora de su propio desarrollo, materializada en un comité, que es capaz de buscar y gestionar las

⁶ La convocatoria al comité de sostenibilidad debe hacerse en la reunión de inicio del proyecto y/o programa; posteriormente se puede seguir haciendo la invitación a la participación a través de piezas de divulgación.

acciones necesarias bajo el principio de corresponsabilidad de los actores beneficiados e impactados.

Dentro de las actividades a realizar se encuentra:

- Divulgación sobre el avance del proyecto y/o programa a la comunidad que representan.
- Asistencia a las reuniones convocadas por el contratista.
- Aporte en la identificación de impactos potenciales y sus posibles soluciones.
- Apoyo en los espacios previstos en los productos de las mesas de apropiación, estrategia de comunicación y divulgación, novedades en el acompañamiento social a las actividades técnicas.
- Seguimiento a la atención de las PQRS y la atención del PAC.

Producto:

- Acta y listado de conformación del comité, posterior a la reunión de inicio.
- Actas y listados de asistencia de los diferentes encuentros realizados por el comité.⁷
- Aplicar encuesta de satisfacción en referencia a la gestión social; la atención comunitaria; actividades de formación, sensibilización y visibilizarían cultural.

Formato:

- Listado de asistencia
- Acta de reunión

- **Cronograma de actividades.** La planificación temporal y de actividades para dar cumplimiento al Plan de Gestión Social requiere de una organización de implementación para cada uno de los componentes y productos contemplados en el presente documento. Para ello es importante realizar un cronograma general previo al inicio de actividades en campo, el cual debe ser aprobado por la interventoría y validado por la supervisión, de manera que se programe una gestión social transversal y no actividades separadas. A medida que el proyecto y/o programa vaya avanzando es importante que el cronograma social se vaya alineando a los tiempos técnicos, por lo cual se deberá entregar un cronograma semanal o quincenal a la interventoría y Findeter.

Producto:

- Cronograma general de actividades del Plan de Gestión Social, integrado al formato de planeación técnica establecido en los términos de referencia.
- Cronogramas periódicos, acordados con la Interventoría y Findeter, para el reporte ajustado del cumplimiento del Plan de Gestión Social.

- **Informe mensual.** De acuerdo con el cronograma de actividades y el avance del proyecto y/o programa, se debe entregar un consolidado de la gestión social con respecto al Plan de Gestión Social y a las novedades que se pudieran presentar en el proyecto y/o programa mes a mes, con sus respectivos soportes.

⁷ En caso que la comunidad desee constituir una veeduría ciudadana, el contratista deberá favorecer las herramientas legales, capacitaciones y manejo de control ciudadano de acuerdo a lo establecido en la Ley 850 de 2003.

Es importante reportar el balance de actividades ejecutadas y pendientes, de manera que se abarquen los componentes del plan de gestión social y sus respectivos productos.

Producto:

- Informe mensual donde se indique el periodo reportado; los componentes del plan de gestión social con sus respectivos productos; anexos soporte como listados de asistencia, actas de reunión, actas de comité, metodologías por producto, registro fotográfico y/o filmico.
- **Informe final.** Junto a la culminación de actividades técnicas, el contratista y/o consultor debe entregar un documento en el que se consolide el cumplimiento de la gestión social, así como de un entregable visual y creativo que evidencie esta gestión e importancia de esta en la apropiación del proyecto y/o programa por parte de la comunidad.

Producto:

- Documento consolidado de gestión social que relacione:
 - Información del proyecto y/o programa.
 - Introducción sobre la gestión social en el proyecto y/o programa.
 - Componentes del plan de gestión social con sus respectivos productos.
 - Conclusiones sobre la gestión social.
 - Recomendaciones para la sostenibilidad del proyecto y/o programa.
 - Anexos.
- Entregable sobre la gestión social debe resaltar el proceso de interacción y participación que se llevó a cabo con la comunidad; cómo este facilitó la construcción de tejido social alrededor del proyecto y/o programa y permitió la apropiación de este por parte de la población del área de influencia directa e indirecta. Este producto podrá tener un formato visual o auditivo.
- **Propuesta de Plan de Gestión Social ejecución de la obra.** De acuerdo al proceso de conocimiento contextual del territorio y de las comunidades, de los procesos de diálogo y participación comunitaria, y del resultado de la estructuración del proyecto, se debe realizar la propuesta de un Plan de Gestión Social para que sea implementado durante una próxima etapa de ejecución de obra.

Producto:

- Documento propuesta de Plan de Gestión Social que contenga como mínimo los siguientes aspectos:
 - Procesos de comunicación y divulgación efectiva y asertiva de acuerdo a las particularidades geográficas, históricas, sociopolíticas, socioeconómicas, culturales y multilingües.
 - Vinculación de mano de obra calificada y no calificada de la región, así como oportunidades de priorizar oportunidades para población étnica y no étnica.
 - Acompañamiento social a actividades técnicas.
 - Procesos de diálogo y creación comunitaria.
 - Mecanismos de apropiación y sostenibilidad comunitaria.
 - Costos de implementación gestión social para etapa de ejecución.

6. Normatividad

- **Constitución Política de 1991**, arts.: 01, 02, 13, 49, 79, 95, 103, 104, 105, 310 y 365.
- **Ley 21 de 1991**, Por medio de la cual se aprueba el Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76a. reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra 1989.
- **Ley 99 de 1993**, Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones
- **Ley 134 de 1994**, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- **Ley 152 de 1994**, por la cual se habla de la ley orgánica del Plan de Desarrollo
- **Ley 388 de 1997**, Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 393 de 1997, por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.**
- **Ley 472 de 1998**, por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 689 de 2001**, por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.
- **Ley 743 de 2002**, por la cual se desarrolla el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal.
- **Ley 1775 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 2623 de 2009**, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Decreto 1429 de 1995** por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Decreto 2041 de 2014**, Por la cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales
- **Directiva Presidencial No. 10 de 2002**, Programa de renovación de la administración pública: hacia un estado comunitario.