

## 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.....	4
6.	Informes y documentos de gestión social.....	5
6.1.	Memoria de proyecto .....	5
6.2.	Línea de tiempo.....	5
6.3.	Informe final.....	5
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 CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA todas las actividades del Plan de Gestión Social y Reputacional.
- Asegurar el desarrollo del proyecto y la implementación del PGSR por parte del CONTRATISTA. Es importante tener en cuenta para las actividades de campo la posibilidad de requerir revisión, complementación y/o ajuste respecto a las metodologías, las convocatorias, la atención y relacionamiento tanto en la presencialidad como en la virtualidad. 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 CONTRATISTA, 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 plan de gestión social y reputacional del CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA.
- Supervisar, aprobar y hacer cumplir todos los requerimientos expresados en el Plan de Gestión Social y Reputacional, por parte del CONTRATISTA.
- 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 CONTRATISTA; la solución será responsabilidad del CONTRATISTA 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 CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA, la INTERVENTORÍA tendrá un **plazo de cinco (5) días** para dar respuesta a comunicaciones y productos que hayan quedado establecidos en el documento Plan de Gestión Social y Reputacional del CONTRATISTA para el desarrollo de actividades específicas.
- Realizar el informe mensual con base en la información y soportes que suministre el CONTRATISTA, y deberá contener el seguimiento y análisis de sus apreciaciones del trabajo de campo llevado a cabo por el CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA para el buen desarrollo de la Gestión Social y Reputacional.
- Asistir a las actividades comunitarias presenciales o virtuales contempladas en el plan de gestión social y reputacional del CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA en los diferentes comités y reuniones con la comunidad.
- Realizar seguimiento a las actividades de campo ejecutadas por el CONTRATISTA, definiendo en conjunto las herramientas e instrumentos necesarios que documenten esta labor y permitan su verificación.
- Revisar y aprobar el contenido de todas las piezas de divulgación, presentaciones y convocatorias para los diferentes eventos que se adelanten en desarrollo del Contrato.
- 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA.
- Identificar las inquietudes de los ciudadanos y garantizar que el CONTRATISTA 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 CONTRATISTA frente a sus obligaciones contractuales derivadas del Plan de Gestión Social y Reputacional.
- En el caso que en las actividades técnicas se presenten vestigios arqueológicos el CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA 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 hacer una reunión entre los equipos sociales de FINDETER, la INTERVENTORÍA y el CONTRATISTA, con el objeto de establecer los alcances de cada uno de los componentes del Plan de Gestión Social y Reputacional a implementar, de acuerdo con la naturaleza y alcance del proyecto. Esta reunión debe quedar consignada en acta aprobada por la INTERVENTORÍA.
- 2)** 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.

- 3) El PGSR que presente el CONTRATISTA 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.
- 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.

## **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 CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA.

El contenido de este informe será el siguiente:

- Identificación: Información del proyecto, INTERVENTORÍA y CONTRATISTA.
- 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA.**

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

## **7. Anexos**

- Lineamientos de Gestión Social y Reputacional para ejecución de obras