

## 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.....	3
1.1.	Componente LECTURA TERRITORIAL .....	3
1.2.	Componente COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	7
5.3.	Componente MANO DE OBRA EN LA ZONA.....	13
5.4.	Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	15
6.	Normatividad.....	17

#### 1. Introducción

El propósito de implementar gestión social durante la realización del proyecto y/o programa está encaminada hacia el fortalecimiento 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 lectura territorial
2. Componente comunicación, divulgación y acompañamiento social
3. Componente mano de obra en la zona
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 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 raizales, isleños y demás habitantes de la Isla de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, 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) 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.
- 3) El contratista debe garantizar el desarrollo del proyecto y del plan de gestión social con todos sus componentes y productos de manera virtual y/o presencial, dando cumplimiento al distanciamiento social siempre y cuando se tengan condiciones de la emergencia sanitaria por COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional.
- 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) Asegurar espacios y procesos de interacción comunitaria que beneficien el fortalecimiento del tejido social raizal e isleño de Providencia y Santa Catalina, así como el diálogo directo, lo cuál debe ser concertado con los procesos alternos de gestión social que se estén realizando en el área de influencia directa.

#### **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) Si la ejecución del proyecto y/o programa requiere el trámite de una licencia ambiental o ya cuenta con esta; el diseño, ejecución y seguimiento del Plan de Manejo Ambiental se tienen que enmarcar en las directrices establecidas por el Decreto 2820 de 2010, sus normas complementarias y/o las que las modifiquen.
- 5) 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 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:

- Mapas cartográficos y/o cartografía social, en la cual se evidencie el área de influencia directa e indirecta del proyecto y/o programa.<sup>1</sup>
- Perfil socioeconómico del territorio involucrado en el área de influencia directa e indirecta del proyecto/o programa. Para ello se debe caracterizar y analizar el territorio involucrado en el área de intervención en los aspectos demográficos, sociales, culturales, económicos, usos espaciales entre otros.

- **Caracterización de la población.** Para la gestión del proyecto y/o programa es indispensable la identificación de las partes interesadas, siendo estos individuos, grupos o instituciones que se ven impactados y/o que influyen. 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:

- Ficha de caracterización social en la que se identifiquen y documenten los distintos grupos poblacionales de los partes interesados en 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.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> El levantamiento de esta información debe recoger datos primarios y secundarios, por lo cual es indispensable realizar acercamientos al territorio. Esta información debe ser desagregada en datos simples por género y edad. La documentación de este producto tiene que estar soportada por su metodología, registro audiovisual e informe.

- 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 la ejecución del proyecto y/o programa.<sup>3</sup>

- **Actualización de controles de riesgos.** La identificación de las probables oportunidades y 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 identificación de la percepción de riesgo, problemáticas y potencialidades detectadas por las mismas comunidades ubicadas en el área de influencia.

Producto:

- Actualización de la matriz de riesgos del contrato, donde se incluyan los controles y los nuevos riesgos identificados en el proceso de la lectura territorial.

- **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, a continuación, se numeran algunos de los actores que pueden ser relacionados:

Actores institucionales:

- Gobernación
- Alcaldía
- Concejo
- Ediles
- Contraloría
- Personería municipal
- Procuraduría
- Defensoría del pueblo
- Empresas de servicio público
- Fondo de adaptación
- Corporaciones autónomas regionales

- SENA
- Cámara de comercio
- ICBF
- Gremios
- Gestores sociales
- Autoridades de la fuerza pública
- Prosperidad social
- Instituciones educativas
- Fundaciones y corporaciones sociales
- Organizaciones dedicadas al cuidado de bienes culturales y patrimoniales

---

<sup>3</sup> 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 de las obras en la zona, y al finalizar para evidenciar la percepción social frente a la ejecución integral.

- ONG
- Medios de comunicación
- Autoridades encargadas de la prevención y atención de emergencias.

Actores comunitarios:

- Junta de acción comunal

- Representes del sector comercial
- Juntas de administración residencial
- Veedurías existentes
- Madres comunitarias
- Comunidad impactada por el proyecto y/o programa

Formato:

- Registro PQRS.
- PQRS

- **Reuniones de participación.** Los espacios para 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.

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.

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 para fase 1.
  - Presentación ejecutiva y roles de las partes implicadas en el proyecto y/o programa (Findeter, cliente, contratista e interventoría)
  - Presentación e identificación del proyecto y/o programa: información del objeto del contrato, beneficios e impactos del proyecto y/o programa, esquemas de mitigación, planos y/o renders, costo y tiempos de ejecución.
  - Mensaje de apropiación y sostenibilidad del proyecto y/o programa.
  - Presentación del plan de gestión social y manejo ambiental
  - Cronograma de actividades técnicas, ambientales, SISO y sociales.
  - Línea de comunicación y divulgación para la gestión social.
  - Registro de actas de vecindad.

- 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.
- Actividad lúdica para el afianzamiento de los lazos comunitarios e interinstitucionales.<sup>4</sup>

## **1.2. Componente COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN**

El desarrollo de un proyecto y/o programa participativo e incluyente necesita distintos canales de información, siendo esta la principal forma de tomar contacto con la comunidad a través de la divulgación pública de información que está relacionada con el proyecto y/o programa. La transparencia y accesibilidad a los datos del proyecto y/o programa, así como el diálogo activa una comunicación bidireccional, favorecen las relaciones entre la comunidad y el personal administrativo del contratista.

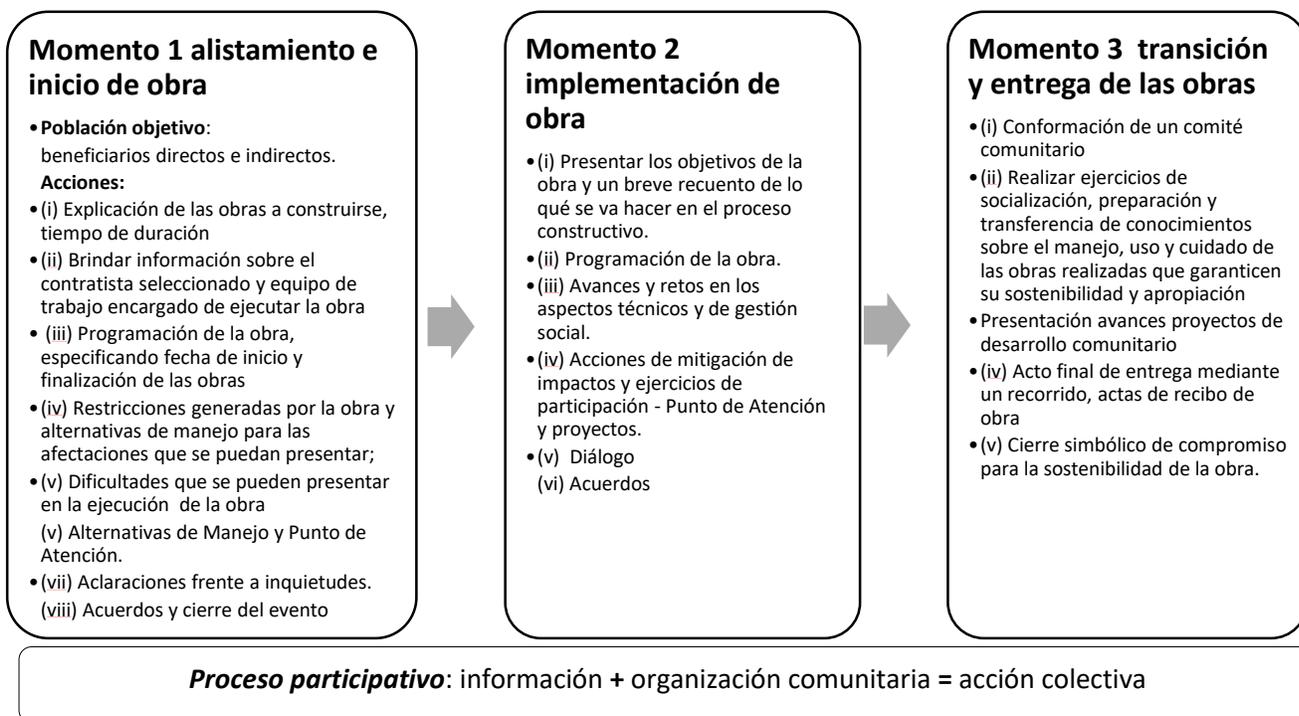
Adicional a lo anterior, el diálogo e intercambio de saberes, resultado del conocimiento del entorno comunitario, permite entablar relaciones de confianza que faciliten la ejecución del proyecto y/o programa y la construcción de tejido social a partir de la historia y las expectativas de las personas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

La facilitación de espacios de trabajo sobre el medio ambiente, la cultura y la equidad de género son fundamentales para la recuperación y/o promoción de tradiciones y expectativas comunitarias que fortalezcan los lazos sociales al interior de los territorios.

Por último, es importante tener en cuenta que debido a los diferentes momentos que se desarrollan durante el proyecto y/o programa se deben establecer rutas de trabajo con la comunidad y demás actores relacionados a través de tres momentos: 1) alistamiento e inicio de obra; 2) implementación de la obra; 3) transición y entrega de las obras.

---

<sup>4</sup> Estas actividades deben recoger y sistematizar todas las dudas, inquietudes y sugerencias comunitarias en puntos clave para el desarrollo técnico, social y ambiental del proyecto.



### Comunicación participativa

Instalación de los canales efectivos de comunicación entre el contratista, la comunidad y demás actores relacionados con el desarrollo y ejecución del proyecto, de manera que haya un relacionamiento fluido y a través del cual se generen espacios de concertación y resolución de inquietudes o situaciones emergentes.

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

- **Instalación y funcionamiento del PAC.** El Punto de Atención a la Comunidad es un servicio presencial y telefónico 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:

- Instalación 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.<sup>5</sup>

Formato:

- Registro PQRS.
- PQRS

- **Mapeo de líderes de opinión y medios de comunicación.** La identificación de los actores que inciden a nivel local y comunitario a través de la comunicación es clave en el relacionamiento con la comunidad y en la transmisión de información acerca del desarrollo del proyecto y/o programa.

Producto:

- Directorio con líderes de opinión y principales medios de comunicación con datos informativos como el nombre, a quien representa, cargo o rol, y datos de contacto.<sup>6</sup>

Formato:

- Base datos actores.

**Divulgación comunitaria**

Informar a los grupos sociales y comunidades beneficiadas y/o impactadas acerca de los alcances del proyecto, quiénes hacen parte del equipo de trabajo, cuál es la duración de los estudios y diseños, cuáles son los resultados esperados, y cuál es la duración del desarrollo e implementación del proyecto y/o programa.

Es importante anotar la importancia del reconocimiento sociocultural y de la cosmovisión de la población raizal, isleña y demás habitantes del Archipiélago, siendo respetuosos de sus posiciones se debe implementar el diálogo y la escucha activa para la resolución de posibles controversias o situaciones de conflicto, que llegasen a presentarse.

- **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.
- Instalación de dos (2) vallas informativas sobre el proyecto y/o programa, una en el sitio de ejecución y la otra en el lugar indicado por la Interventoría y/o Findeter.

---

<sup>5</sup> La documentación de este producto debe estar soportada por registro audiovisual e informe.

<sup>6</sup> El levantamiento de esta información debe recoger datos primarios y secundarios, por lo cual es indispensable realizar acercamientos al territorio.

Formato:

- Formato pieza divulgación
- Registro piezas divulgación

- **Reuniones de participación.** Los espacios para 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.

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.

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 para fase 2.
  - Presentación ejecutiva y roles de las partes implicadas en el proyecto y/o programa (Findeter, cliente, contratista e interventoría)
  - Presentación e identificación del proyecto y/o programa: información del objeto del contrato, beneficios e impactos del proyecto y/o programa, esquemas de mitigación, planos y/o renders, costo y tiempos de ejecución.
  - Mensaje de apropiación y sostenibilidad del proyecto y/o programa.
  - Presentación del plan de gestión social y manejo ambiental
  - Cronograma de actividades técnicas, ambientales, SISO y sociales.
  - Línea de comunicación y divulgación para la gestión social.
  - Registro de actas de vecindad.
  - 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.
  - Actividad lúdica para el afianzamiento de los lazos comunitarios e interinstitucionales.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Estas actividades deben recoger y sistematizar todas las dudas, inquietudes y sugerencias comunitarias en puntos clave para el desarrollo técnico, social y ambiental del proyecto.

- 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:
    - Balance de las actas de vecindad, donde se da cuenta del cierre de estas y las acciones realizadas para subsanar los daños que se derivaron de la ejecución del para el afianzamiento de los lazos comunitarios e interinstitucionales.
    - Balance de paz y salvos donde se muestre que el contratista no tiene deudas a la fecha con obreros, tiendas de abarrotes, supermercados, entre otros.
    - 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 entregados.
    - Presentación de las relatorías.
    - Manejo y uso de los bienes entregados, con entrega del manual de uso de parte del contratista a la administración de la entidad territorial receptora.
    - Balance de PQRS y derechos de petición atendidos y respondidos.
    - Firma de acta de cierre social con representantes de la comunidad, representante de la administración municipal o departamental, contratista e interventoría.<sup>8</sup>

Formato:

- Listado de asistencia
  - Acta de reunión
- **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.

---

<sup>8</sup> 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.

### 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 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 raizal, isleña y demás habitantes del Archipiélago.

- **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 cultura del Archipiélago.

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

- Talleres participativos para consolidar una propuesta de cultura ciudadana y participación que contemple derechos y deberes de las comunidades y otros actores en torno a las obras construidas 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 a las obras a ejecutar.
- Acciones en las que se evidencie la participación comunitaria para la activación de mecanismos de divulgación de las obras ejecutadas, sus beneficios y las responsabilidades de cada actor involucrado en la construcción y entrega de las obras.

#### Producto:

- 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

- **Actas de vecindad.** El reconocimiento y registro del estado vial y físico de los inmuebles y propiedades que se encuentran en el área de influencia directa y que colindan con el proyecto y/o programa, permite que si el desarrollo de este implica afectaciones posteriores a la ejecución se reparen y queden en el mismo estado en que estaban.

Es muy importante prestar especial atención y cuidado a los bienes de interés cultural e histórico. Y en el caso de los predios de propiedad horizontal tener en cuenta las zonas comunales y parqueaderos.

Tras la verificación final, posterior a la finalización del proyecto y/o programa, en los casos que se hayan presentado afectaciones durante el desarrollo y los daños sean demostrables, el contratista deberá subsanar y compensar.

Producto:

- Levantamiento y paz y salvo de actas<sup>9</sup> de vecindad de cada predio que está en la zona de influencia directa.
- Levantamiento y paz y salvo de actas de zonas públicas y de propiedad horizontal que estén en la zona de influencia directa.
- Levantamiento y paz y salvo de acta de vías que estén en la zona de influencia directa.

Formato:

- Acta de vecindad
- Acta de zonas comunes
- Acta de vías
- Paz y salvo

### **5.3. Componente MANO DE OBRA EN LA ZONA**

Para transformar las regiones con soluciones integrales y sostenibles, la ejecución de cualquier proyecto y/o programa debe incidir no solamente con infraestructura sino también con desarrollo económico-social, es por eso que la promoción de empleo productivo y decente es también uno de los beneficios del proyecto y/o programa.

La ejecución del proyecto y/o programa contempla el fortalecimiento y la construcción de capacidades, habilidades y perfeccionamiento de las potencialidades de la población impactada y/o beneficiaria, aplicando principios de igualdad, transparencia y oportunidad.

La generación de empleo en la isla es uno de los indicadores más importantes dentro del desarrollo del contrato de obra, por lo tanto, el control de este es de carácter prioritario. El

---

<sup>9</sup> Para el registro de las actas y paz y salvo es indispensable la presencia de las profesionales sociales de contratista e interventoría, quienes acompañan la verificación técnica del residente de obra. Las actas y los paz y salvo deben ser firmadas por el responsable del predio, y en caso de ser bienes públicos por el delegado municipal.

La copia original debe ser archivada por el contratista y se debe entregar una copia adicional a la interventoría, Findeter y el propietario.

contratista deberá contratar la mano de obra no calificada en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, dando prioridad en todo caso al personal disponible.

En lo referente a la mano de obra calificada, el contratista deberá verificar en primera instancia su disponibilidad en el Archipiélago dentro de la base de datos regional del SENA. En caso de no encontrar los perfiles exigidos deberá surtir los trámites pertinentes para solicitar ante la OCCRE la tarjeta de residencia temporal por actividades laborales para el personal externo que deba vincular al contrato.

### Obligaciones referentes a la contratación del personal

- 1) El personal calificado del proyecto vinculado deberá corresponder como mínimo a un cincuenta por ciento (50%) de mujeres.
- 2) En concordancia con lo establecido en la ley 1780 de 2016 a través de este proyecto y/o programa se deberá promover el primer empleo. Para este proceso de selección, el Contratista debe vincular al menos un profesional calificado (ejemplo: Ingeniero Auxiliar) teniendo en cuenta las siguientes condiciones: la promoción, recepción de hojas de vida, la selección y contratación estará a cargo del Contratista, quien deberá propender por mano de obra calificada cuya elección deberá realizarse mediante un proceso de selección de personal que aplique el Contratista, garantizando una escogencia objetiva, idónea y transparente donde el promedio académico juegue el papel preponderante. Las condiciones que el profesional debe acreditar son las siguientes:
  - Perfil de recién egresado con o sin experiencia y que cuente con máximo dos años de experiencia contados a partir de la obtención del título.
  - Promedio académico definitivo en la carrera igual o superior a tres con cinco (3,5).
- 3) Vincular a la ejecución del proyecto y/o programa, como mínimo en un setenta por ciento (70%) del personal de obra no calificado de la región, preferiblemente habitantes del área de influencia beneficiaria donde se está desarrollando el proyecto y/o programa.

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

- **Jornadas de armonización.** La promoción de entornos de trabajo y ambientes comunitarios seguros, sin riesgos, incluyentes y que favorezcan el crecimiento personal favorece el desarrollo económico y social de las áreas de influencia del programa o proyecto. Toda actividad encaminada a fortalecer las capacidades institucionales; ampliar el acceso a servicios; apoyar las iniciativas gastronómicas y tradicionales; fomentar el emprendimiento sostenible; y poner en marcha estrategias que potencien a la comunidad facilita el establecimiento de relaciones cordiales y sanas al interior de la obra.

#### Producto:

- Encuentros periódicos con distintos grupos de la comunidad como el personal de la obra y sus familias, el sector educativo, las juntas de acción comunal, las madres

comunitarias, las ONG de la zona, los grupos o asociaciones locales, equipos deportivos, el sector comerciante, entre otros.

Estas jornadas, se deben desarrollar durante toda la ejecución del proyecto y/o programa; han de trabajar sobre los aspectos claves identificados en el componente de lectura territorial, de manera que se promocionen en relación con la inclusión social, el respeto y protección de los derechos humanos, la equidad de género, la sostenibilidad ambiental, el emprendimiento y el empoderamiento.<sup>10</sup>

Formato:

- Listado de asistencia
- Acta de reunión

#### **5.4. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La ejecución 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.** 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 comunidad<sup>11</sup>, 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

---

<sup>10</sup> La documentación de este producto debe estar soportada por su metodología, registro audiovisual e informe.

<sup>11</sup> 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, microproyecto y jornadas de armonización.
- Recorridos de obra.
- 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.<sup>12</sup>
- 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 ejecución 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 ejecución 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.

---

<sup>12</sup> 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.

## 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.