

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y REPUTACIONAL -CONTRATISTA-

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. ALCANCE.....	2
3. OBLIGACIONES DEL PROFESIONAL SOCIAL	2
4. NOTAS GENERALES.....	2
5. DESCRIPCIÓN DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL	3
5.1. Componente LECTURA TERRITORIAL	3
5.2. Componente COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	5
5.3. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	9
6. NORMATIVIDAD	11

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de implementar un plan de gestión social durante la realización del proyecto está encaminada hacia el fortalecimiento y/o reconstrucción de tejido social alrededor del mismo asistido técnicamente por Findeter de manera directa o a través del patrimonio autónomo que se constituya para tal efecto.

Los lineamientos de gestión social acopian un conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias que definen las estrategias de acción para crear las condiciones que permitan fortalecer y/o reconstruir el tejido social; la interrelación de la población con las administraciones locales y regionales dentro de un contexto 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 Y DIVULGACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL
3. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Por lo anterior la gestión social enmarca una serie de actividades y procesos que velan por la conservación de las comunidades desde los puntos de vista social, económico, cultural y ambiental, esto enmarcado dentro de las políticas claras de sostenibilidad empresarial que ha determinado Findeter y que forma parte integral de su sentido misional y visión.

2. ALCANCE

Los presentes lineamientos aplican para la formulación de un Plan de Gestión Social basado en la participación ciudadana durante la estructuración de los proyectos que FINDETER implemente en el marco de la asistencia técnica que brinda a sus clientes, directamente o a través del Patrimonio Autónomo que constituya para tal efecto.

Lo anterior en correlación y afinidad con la normativa 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 y lineamientos sociales y ambientales de organismos internacionales adoptados o ratificados por Colombia.

La información detallada a continuación no se presenta para un desarrollo e implementación cronológica, ya que habrá componentes y productos que se deben realizar de manera simultánea.

3. OBLIGACIONES DEL PROFESIONAL SOCIAL

El profesional social del contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Elaborar el Plan de Gestión Social y Reputacional de acuerdo con los lineamientos del presente documento.
- b) Dirigir e implementar cada componente y respectivos productos con la comunidad del área de influencia directa, e indirecta cuando sea necesario.
- c) Definir la metodología para cada producto y presentarla para aprobación de la interventoría y validación de Findeter y/o Patrimonio Autónomo.
- d) Elaborar el cronograma de actividades (generales, mensuales, semanales), el cuál debe presentarse de acuerdo con la programación técnica.
- e) Mantener canales de comunicación constante con la interventoría y/o Patrimonio Autónomo, con el fin de informar el cumplimiento de la gestión social y las novedades en el proyecto.
- f) Establecer mecanismos de alerta temprana sobre novedades y conflictividades generadas en y por el proyecto, así como informar de las mismas a la interventoría, FINDETER y el Patrimonio Autónomo.

4. NOTAS GENERALES

Para la implementación del Plan de gestión social, el contratista debe tener en cuenta las siguientes generalidades:

- a) Una vez celebrado y perfeccionado el contrato y antes de iniciar actividades en campo 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, de acuerdo con la naturaleza y alcance del proyecto, el sitio de ubicación del mismo y las comunidades ubicadas en el área de influencia. Esta reunión debe quedar consignada en acta aprobada por la interventoría.

- b) Para el desarrollo del componente de comunicación, divulgación y acompañamiento social, el contratista del proyecto deberá ceñirse al Manual de Imagen y las directrices de la Gerencia de Comunicaciones de Findeter.
- c) En el caso de que se presenten situaciones de suspensión en el proyecto se debe informar a la comunidad, a través de los líderes y autoridades comunitarias.
- d) Debido a la emergencia sanitaria, que se presenta en el territorio nacional por la pandemia del Covid 19, y las medidas de bioseguridad que se están aplicando, especialmente el aislamiento social y la cuarentena, no es posible ejecutar todas las actividades previstas en el PMISPC original, razón por la cual el Contratista incluirá los protocolos requeridos para realizar la gestión social del Proyecto. Todas las actividades presenciales deben contemplar las medidas de bioseguridad y en caso de no poder realizarlas presencialmente, se harán de modo virtual.
- e) Adicionalmente, EL CONTRATISTA deberá garantizar que la vinculación del personal calificado del proyecto tenga como mínimo un cincuenta por ciento (50%) de mujeres. Dicha acción será verificada por el Interventor. En caso de no ser posible la consecución de este personal la Interventoría debe evidenciarlo. Se deben garantizar condiciones de trabajo decente, de manera que todas las personas sin distinción de condiciones culturales, socioeconómicas, religiosas, de género, de estado civil o edad tengan las mismas oportunidades en participar en la convocatoria, y de ser seleccionados recibir condiciones contractuales inclusivas, justas y decentes.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL

5.1. Componente LECTURA TERRITORIAL

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

Este primer acercamiento en campo se debe concentrar en reconocer el contexto histórico, sociopolítico, socioeconómico y cultural de las comunidades; así como capturar las apreciaciones, los puntos de vista y las opiniones comunitarias. Con lo anterior se debe constituir una fuente de validación y verificación de información, además de propiciar relaciones de confianza.

Este reconocimiento de las características poblacionales y territoriales se debe ver reflejado en los productos de estructuración del área técnica.

- **Identificación del área de influencia.** Reconocimiento del territorio que representa el área de influencia directa e indirecta del proyecto. Incluye los sitios que son de importancia histórica, política, económica y cultural para la comunidad, así como la ubicación de la población.

Producto:

- Mapa con la demarcación del área de influencia directa e indirecta del proyecto. Se debe construir de acuerdo con la identificación de límites visibles e invisibles que se lleve a cabo en campo.
 - Reseña histórica del territorio.
- **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 en la comunidad. Para ello es importante la identificación de conflictos que puedan afectar el desarrollo, la apropiación y sostenibilidad del proyecto y/o programa.

Producto:

- Actualización de la matriz de riesgos del contrato, donde se incluyan los controles y los nuevos riesgos identificados en el proceso de lectura territorial.
- **Caracterización de la población.** Para la gestión social del proyecto es indispensable la identificación de las partes interesadas, siendo estos individuos, grupos o instituciones que se ven impactados y/o que influyen el proceso de ejecución.

Es posible que haya actores impactados positivamente al ser beneficiarios y negativamente por ser afectado adversamente; de igual manera la influencia puede ser positiva cuando se favorece el proyecto o negativa al oponerse al mismo.

El reconocimiento y análisis de las partes interesadas se debe dirigir a conocer los actores involucrados, identificarlos en una matriz binomial según la relación cuantitativa de poder e interés de esta manera identificando a los actores claves.

Adicionalmente se debe identificar en qué categorías se pueden encontrar. Entendiendo estas como las personas y grupos afectados negativa y positivamente; personas y grupos que influyen en el desarrollo del proyecto positiva y negativamente; trabajadores del proyecto y sus representantes; representantes de las instituciones y organizaciones territoriales a nivel local-regional-nacional; instituciones académicas e investigativas, entre otras.

A continuación, se enumeran algunos de los actores que pueden ser relacionados:

Actores institucionales:	Actores comunitarios:
<ul style="list-style-type: none"> - Gobernación - Alcaldía - Concejo - Ediles - Contraloría 	<ul style="list-style-type: none"> - Junta de acción comunal - Representes del sector comercial - Juntas de administración residencial - Veedurías existentes

<ul style="list-style-type: none"> - Personería municipal - Procuraduría - Defensoría del pueblo - Empresas de servicio público - Agencia de Renovación del Territorio - Fondo de adaptación - Corporaciones autónomas regionales - SENA - Cámara de comercio - ICBF - Gremios - Gestores sociales - Autoridades de la fuerza pública - Departamento de Prosperidad social - Instituciones educativas - Fundaciones y corporaciones sociales - Organizaciones dedicadas al cuidado de bienes culturales y patrimoniales - Organizaciones no Gubernamentales - Medios de comunicación - Autoridades encargadas de la prevención y atención de emergencias 	<ul style="list-style-type: none"> - Madres comunitarias - Comunidad impactada por el proyecto - Comunidades étnicas - Trabajadores de Economía Informal - Comunidad LGBTI - Asociaciones de Mujeres - Cabildos indígenas - Resguardos indígenas - Concejos comunitarios/indígenas/afro/entre otros. - Grupos u organizaciones de víctimas del conflicto armado - Asociaciones - Comunidades NARP
--	---

Producto:

- Directorio de actores institucionales¹ y no institucionales con datos informativos como el nombre, a quién representa, cargo o rol, y datos de contacto.

La información deberá ser actualizada periódicamente con los datos de las listas de asistencia y la sistematización de los datos recogidos en las actas de vecindad².

Formato:

- Directorio

5.2. Componente COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

El desarrollo de un proyecto participativo e incluyente requiere formas efectivas de comunicación donde la información sea pública y de fácil acceso para la comunidad. La transparencia y accesibilidad a los datos del proyecto, así como el diálogo activo y bidireccional, favorecen las relaciones entre la comunidad y el personal del contratista.

Adicional a lo anterior, el diálogo e intercambio de saberes permite entablar relaciones de confianza que facilitan la ejecución del proyecto y el fortalecimiento y/o reconstrucción de tejido

¹ Es importante revisar la sistematización de esta información con la desagregación de datos por género y edad.

² El levantamiento de esta información debe recoger datos primarios y secundarios, por lo cual es indispensable realizar acercamientos al territorio.

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.

Por lo anterior 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.

Comunicación participativa

- **Instalación y funcionamiento del PAC.** El Punto de Atención a la Comunidad es un servicio presencial o virtual, con teléfono exclusivo habilitado para la atención comunitaria, que le facilite obtener información sobre el proyecto y/o programa. El PAC debe contar con horario de atención.

Producto:

- Instalación del PAC con su correspondiente buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). 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 las PQRS sean 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 modifique³.

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. Se debe identificar el medio de presentación y lengua más indicado, en caso de ser requerido todo el material deberá ser traducido.

Producto:

³ La documentación de este producto debe estar soportada por registro audiovisual e informe.

- Directorio de líderes de opinión y principales medios de comunicación. Debe contener el registro actualizado con datos informativos como nombre, a quién representa, cargo o rol, datos de contacto.⁴

Formato:

- Base datos actores.

Divulgación comunitaria

- **Piezas de divulgación.** La información sobre el avance del proyecto 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 o de la manera más asertiva según la comunidad. Se debe identificar el medio de presentación y lengua más indicado, en caso de ser requerido todo el material deberá ser traducido.

La información para divulgar recoge la convocatoria a actividades sociales y el estado de los diseños.

Producto:

- Registro de las piezas de divulgación entregadas a la comunidad durante el proyecto.

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.

⁴ El levantamiento de esta información debe recoger datos primarios y secundarios, por lo cual es indispensable realizar acercamientos al territorio.

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.
 - 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.
 - Cronograma de actividades técnicas, ambientales, SISO y sociales.
 - 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.
 - Actividad lúdica para el afianzamiento de los lazos comunitarios e interinstitucionales⁵.

- Reunión de avance del 50%.
 - Información del avance técnico del proyecto y/o programa y cronograma de ejecución restante.
 - Información de la gestión social realizada y cronograma de actividades pendientes.
 - Actividad lúdica para el afianzamiento de los lazos comunitarios e interinstitucionales⁶.

- 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.

⁵ 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.

⁶ Estas actividades deben recoger y sistematizar las opiniones, quejas y recomendaciones comunitarias en acciones concretas para mejorar el desarrollo técnico, social y ambiental del proyecto.

- En esta reunión el contratista deberá abordar como mínimo los siguientes temas:
 - 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.
 - 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 interventoría⁷.

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:

- Formatos y descripción metodológica para realizar el monitoreo de noticias del proyecto.

5.3. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La ejecución de cualquier proyecto 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

⁷ 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.

- **Cronograma de actividades.** Planificación de las actividades requeridas para dar cumplimiento a la gestión social contemplada 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.

Producto:

- Cronograma mensual, semanal y general de la gestión social para el proyecto.

- **Informe mensual.** De acuerdo con el cronograma de actividades y el avance del proyecto, se debe entregar un consolidado de la gestión social y a las novedades que se pudieran presentar en el proyecto mes a mes, con sus respectivos soportes. Es importante reportar el balance de actividades ejecutadas y pendientes.

Producto:

- Informe mensual donde se indique el periodo reportado; los componentes con sus respectivos productos; anexos soporte como listados de asistencia, actas de reunión, metodologías por producto, registro fotográfico y/o filmico.

- **Informe final.** Junto a la culminación de actividades técnicas, desde el área social se 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 la gestión social, debe relacionar los siguientes ítems:
 - 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.
 - Cronograma de actividades para dar cumplimiento al Plan de Gestión Social
 - Conclusiones sobre la gestión social.
 - Recomendaciones para la sostenibilidad del proyecto y/o programa.
 - Anexos.
- Entregable visual y creativo donde se evidencien las relatorías comunitarias en las que la población da a conocer el alcance participativo que tuvo el proyecto.

Nota Aclaratoria: Es importante precisar que cada uno de los productos descritos en este Lineamiento, deberán ser entregados en un solo documento denominado **PLAN DE GESTIÓN**

SOCIAL Y REPUTACIONAL los formatos que se diseñen deberán ser entregados en una carpeta adicional como soporte de lo descrito en el PGS.

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.
- **Ley 80 de 1993**, Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública