

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.....	3
5. Descripción de los lineamientos para la gestión social.....	3
5.1. Componente LECTURA TERRITORIAL	3
5.2. Componente COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL	6
5.3. Componente CAPACIDAD DE MANO DE OBRA EN LA ZONA ¡Error! Marcador no definido.	
5.4. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	10
6. Normatividad.....	12

1. Introducción

El propósito de implementar gestión social durante la realización del proyecto y/o programa está encaminada hacia la construcción de 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 acopian un conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias que definen las estrategias de acción para crear las condiciones que permitan fortalecer la construcción del 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
3. Componente seguimiento y evaluación

Por lo anterior la gestión social y reputacional 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 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 brinda a sus clientes, Findeter directamente o a través del patrimonio autónomo que se constituya para el 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 y lineamientos sociales y ambientales de organismos internacionales adoptados o ratificados por Colombia.

3. Obligaciones del profesional social

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

- 1) Elaborar el Plan de Gestión Social y Reputacional 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 sea necesario.
- 3) Definir la metodología para cada producto y presentarla para aprobación de la interventoría y validación de Findeter y/o Patrimonio Autónomo.
- 4) Elaborar el cronograma de actividades (generales, mensuales y semanales), el cuál debe presentarse según la programación técnica, para la ejecución del Plan de Gestión Social reportar su cumplimiento y novedades a la interventoría y Findeter y/o Patrimonio Autónomo Asistir y participar en cada una de las actividades sociales contempladas en el Plan de Gestión Social y Reputacional.
- 5) Mantener canales de comunicación constantes con la interventoría y Findeter y/o Patrimonio Autónomo, con el fin de informar el cumplimiento del Plan de Gestión Social y Reputacional y las novedades en el programa o proyecto.
- 6) Establecer mecanismos de alerta temprana sobre novedades y conflictividades generadas en y por el programa o proyecto, así como informar de las mismas a la interventoría y Findeter y/o al Patrimonio Autónomo.

4. Notas generales

Para la implementación de los presentes lineamientos de Gestión Social y Reputacional, el contratista 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 a la naturaleza y alcance del proyecto y/o programa. Esta reunión debe quedar consignada en acta aprobada por la interventoría.
- 2) Para el desarrollo del componente de comunicación, divulgación y acompañamiento social, el contratista o consultor del programa o proyecto deberá ceñirse a las directrices de la Gerencia de Comunicaciones de Findeter.
- 3) En el caso de que se presenten situaciones de suspensión en el proyecto y/o programa se debe informar a la comunidad, a través de los líderes y el comité de sostenibilidad.

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 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.

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

Producto:

- Mapas cartográficos y/o cartografía social, en la cual se evidencie el área de influencia directa e indirecta del proyecto y/o programa.¹
- **Caracterización de la población.** Para la gestión social 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

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.

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:

- Fichas de caracterización social en las que se identifiquen y documenten los distintos grupos poblacionales de las partes interesadas 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.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 la ejecución del proyecto y/o programa.³
- **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.

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.

² 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.

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 de las obras en la zona, y al finalizar para evidenciar la percepción social frente a la ejecución integral.

- **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.

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

Actores no institucionales:

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

Producto:

- Directorio de actores institucionales 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 vecindad.⁴

Formato:

- Directorio.
- **Alternativas de diseño participativo⁵**. Dentro del proceso participativo que caracteriza el desarrollo de este proyecto y/o programa se incluye la consulta de las opiniones y sugerencias en relación con los diseños del proyecto y/o programa.

Producto:

- Taller de diseños participativos en el cual se debe contar con la asistencia de la comunidad, la cual tendrá un espacio para el conocimiento de los diseños del proyecto y/o programa a través de planos, maquetas o renders. Frente a los mismos se debe identificar las sugerencias viables para aportar a la mejora y optimización del proyecto y/o programa.⁶

5.2. Componente COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

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,

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

⁵ Este producto aplica únicamente para proyectos y/o programas de infraestructura que requieran socializar los diseños con las comunidades de acuerdo a los términos de referencia de cada proceso.

⁶ La documentación de este producto tiene que estar soportada por su metodología, registro audiovisual e informe con las conclusiones.

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

- **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.⁷

Formato:

- Base datos actores.

Divulgación comunitaria

- **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.

⁷ 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
- Formato vallas

- **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.
 - 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.
 - 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.⁸
- 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.⁹

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

⁸ 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.

⁹ 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.

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.

5.3. 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
- **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.
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.

- Introducción sobre el manejo ambiental en el proyecto y/o programa.

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.