

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y REPUTACIONAL

-INTERVENTORÍA CONSULTORÍA-

Tabla de contenido

1. Introducción	1
2. Objetivo	1
3. Alcance	2
4. Obligaciones generales	2
5. Notas generales.....	4
6. Informes y documentos de gestión social.....	5
6.1. Memoria de proyecto	5
6.2. Línea de tiempo.....	5
6.3. Informe final.....	5
7. Anexos	6

1. Introducción

El presente documento contiene las actividades a desarrollar por parte de la INTERVENTORÍA para el seguimiento al Plan de Gestión Social y Reputacional a implementar por parte del CONSULTOR, los lineamientos para el desarrollo de este plan se encuentran anexos al presente documento.

Así mismo mantener la buena reputación y credibilidad que Findeter ha logrado a lo largo del tiempo como una entidad aliada de las regiones del país y de su transformación, consiste en prevenir eventuales situaciones que puedan originar una crisis reputacional o encaminar acciones que puedan mitigarla en el caso que se presente.

La reputación de Findeter se podría poner en riesgo debido a una situación originada por causas operativas, de seguridad y orden público; ambientales y de comunidades; entre otras, que pueden afectar la imagen e incluso tener repercusiones financieras o legales para la Entidad.

Las condiciones sociales, culturales, técnicas, ambientales del proyecto, son susceptibles a propiciar problemas durante su desarrollo, lo cual muchas veces genera dificultades con las entidades territoriales y/o con las comunidades beneficiadas.

2. Objetivo

Supervisar, controlar y aprobar de forma eficaz y oportuna la acción del CONSULTOR seleccionado objetivamente para el desarrollo de los productos contenidos en los componentes del Plan de

Gestión Social y Reputacional, garantizando el estricto cumplimiento de las obligaciones sociales con criterios de calidad y oportunidad, en el marco de los términos de referencia del contrato y las disposiciones legales.

3. Alcance

El presente documento aplica a la contratación de INTERVENTORÍA propiamente hecha por Findeter o la que se efectuó a través del patrimonio autónomo que se constituya para el efecto.

4. Obligaciones generales

- Asesorar, acompañar y aprobar al CONSULTOR todas las actividades del Plan de Gestión Social y Reputacional (PGSR). Este plan es la hoja de ruta para asegurar y facilitar el relacionamiento con los diferentes grupos y/o actores interesados, la participación ciudadana, la comunicación y divulgación del proyecto, y también los procesos de apropiación y sostenibilidad comunitaria.
- Definir y detallar en el PGSR para cada componente: 1) actividades de interacción con los correspondientes actores y/o grupos; 2) propuestas metodológicas; 3) productos entregables con los correspondientes formatos de registro; 4) propuesta de posibles momentos y/o fechas de desarrollo.
- Asegurar que el CONSULTOR garantice el desarrollo del proyecto y los demás productos descritos a continuación de manera virtual y/o presencial, dando cumplimiento al distanciamiento social siempre y cuando se tenga condiciones de la pandemia COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional, lo cual se puede acreditar con la grabación de la reunión y el listado de asistencia a la misma.
- Teniendo en cuenta las rutas de trabajo establecidas en el plan de gestión social y reputacional del CONSULTOR, revisar y recomendar las estrategias de relacionamiento directo con todos los actores.
- Asegurar que se cumpla con los espacios de diálogo y concertación comunitaria con los diferentes grupos poblacionales.
- Aprobar las metodologías presentadas por el CONSULTOR para cada producto del plan de gestión social y reputacional.
- Mantener comunicación directa vía electrónica y telefónica con los supervisores de Findeter en todo lo que tenga que ver con las actividades sociales del CONSULTOR.
- Supervisar, aprobar y hacer cumplir todos los requerimientos expresados en el Plan de Gestión Social y Reputacional, por parte del CONSULTOR.
- Velar y actuar por el bienestar social en beneficio de la comunidad.
- Ser la segunda instancia frente a alguna inquietud de la comunidad, en caso de que no esté conforme con la solución del CONSULTOR; la solución será responsabilidad del CONSULTOR y la INTERVENTORÍA vigilará el cumplimiento de sus obligaciones.
- Aprobar las hojas de vida del(los) profesional(es) como se relacionan en los términos de referencia del CONSULTOR, para verificar el cumplimiento de los requerimientos.

- Solicitar cambios en el personal del equipo de gestión social, por incumplimiento en las funciones y según lo considere conveniente.
- Para la revisión y aprobación de documentación suministrada por el CONSULTOR, la INTERVENTORÍA tendrá un **plazo de seis (6) días** para dar respuesta a comunicaciones y productos que hayan quedado establecidos en el documento Plan de Gestión Social y Reputacional del CONSULTOR para el desarrollo de actividades específicas.
- Realizar el informe mensual con base en la información y soportes que suministre el CONSULTOR, y deberá contener el seguimiento y análisis de sus apreciaciones del trabajo de campo llevado a cabo por el CONSULTOR, con el fin de asegurar un mejoramiento continuo a la calidad de las funciones del personal social.
- Solicitar cualquier información, documento soporte o registro, que considere necesario para la verificación y aprobación de las actividades de todos los componentes contemplados en el Plan de Gestión Social y Reputacional, o para la elaboración de informes cuando Findeter así lo requiera.
- Solicitar modificaciones, correcciones o cambios que considere necesarios sobre: metodología, cronograma, documentos, información, equipamientos y logística, previa validación de Findeter.
- Asistir a todos los comités del proyecto, donde hará un recuento de las actividades que evaluó durante el periodo correspondiente, presentará las actividades siguientes y hará las observaciones y solicitudes necesarias al CONSULTOR para el buen desarrollo de la Gestión Social y Reputacional.
- Asistir a las actividades comunitarias presenciales o virtuales contempladas en el plan de gestión social y reputacional del CONSULTOR, de acuerdo a los lineamientos entregados por Findeter. Durante el desarrollo de reuniones informativas con la comunidad o con el comité de sostenibilidad, el área social debe acudir a las mismas en compañía de un delegado del área técnica, cuando sea necesario, con el fin de informar a la comunidad en aspectos técnicos.
- Exigir el cumplimiento de los tiempos estipulados en los cronogramas de actividades.
- Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos por parte del CONSULTOR en los diferentes comités y reuniones con la comunidad.
- Realizar seguimiento a las actividades de campo ejecutadas por el CONSULTOR, definiendo en conjunto las herramientas e instrumentos necesarios que documenten esta labor y permitan su verificación.
- Revisar y aprobar el contenido de todas las piezas de divulgación, presentaciones y convocatorias para los diferentes eventos que se adelanten en desarrollo del Contrato.
- Dar aviso de forma inmediata a Findeter en un plazo no mayor a 24 horas cuando prevea el incumplimiento de los términos, requisitos, condiciones, exigencias u obligaciones señaladas en el Contrato.
- Visitar, comprobar y aprobar todas las agendas, contenidos y lugares propuestos por el CONSULTOR para la realización de reuniones con la comunidad.

- Verificar la correcta implementación y funcionamiento del Punto de Atención a la Comunidad (PAC), de acuerdo con la modalidad escogida por parte del CONSULTOR.
- Identificar las inquietudes de los ciudadanos y garantizar que el CONSULTOR brinde atención y respuesta soportado en la viabilidad de estas, para lo cual la INTERVENTORÍA revisará y aprobará la información que será suministrada.
- Gestionar sanciones o multas por el incumplimiento del CONSULTOR frente a sus obligaciones contractuales derivadas del Plan de Gestión Social y Reputacional.
- En el caso que en las actividades técnicas se presenten vestigios arqueológicos el CONSULTOR, debe seguir el procedimiento establecido por el ICANH, a lo que INTERVENTORÍA realizará el respectivo seguimiento y comunicará a Findeter.
- Una vez finalizado el contrato del proyecto, la INTERVENTORÍA debe enviar dentro del informe final a Findeter un reporte oficial sobre el desempeño profesional del personal social del CONSULTOR respecto de su cumplimiento, compromiso y calidad en el desempeño de sus funciones. En este informe debe incluir un resumen de la gestión adelantada, la oportunidad y el cumplimiento los objetivos propuestos.
- Las demás establecidas en el contrato.

5. Notas generales

Para la implementación de los presentes lineamientos de gestión social y reputacional, el interventor debe tener en cuenta las siguientes generalidades:

- 1) Una vez celebrado y perfeccionado el contrato, se debe realizar la **reunión de contextualización** entre los equipos de trabajo del CONSULTOR, INTERVENTORÍA y FINDETER donde se recomienda la participación de los profesionales técnicos y sociales, con el objeto de presentar los *lineamientos de gestión social y reputacional*; así como las expectativas por parte de FINDETER respecto a la gestión social de acuerdo con la naturaleza, alcance y requerimientos por parte del cliente del proyecto y/o programa.
- 2) Posterior a la reunión de contextualización, mencionada en el punto anterior, se debe realizar una reunión entre los equipos sociales de CONSULTOR, INTERVENTORÍA y FINDETER, con el objeto de establecer el alcance de la gestión social y definir los componentes, actividades, productos y entregables en el marco del plan de gestión social y reputacional del proyecto, el cual está a cargo del CONSULTOR.
- 3) Debido a la naturaleza y función de los Centros de Atención Especializada (CAE), la gestión social del proyecto se debe desarrollar con total confidencialidad. Lo anterior se concreta mediante las siguientes líneas de trabajo: directorio de actores institucionales con los cuales se desarrollarán las actividades; y componente de comunicación y divulgación del proyecto dirigido exclusivamente a los actores institucionales, territoriales y operativos; el relacionamiento con actores de ciudadanía y/o comunidad se debe limitar a aquellos que sean identificados como impactados y/o afectados negativamente por una próxima ejecución de obras. Cualquier actividad del PGSR que requiera la participación de comunidad exterior al CAE o comunidad diferente a los actores institucionales, debe ser presentada previamente por el CONSULTOR para aprobación de la INTERVENTORÍA y conocimiento de FINDETER y del ICBF.

- 4) Para el desarrollo del componente de comunicación y divulgación, se debe seguir las directrices de la Gerencia de Comunicaciones de FINDETER.
- 5) En el caso de presentarse situaciones de suspensión en el proyecto y/o programa el CONSULTOR debe informar a la comunidad, a través de los líderes y el comité de sostenibilidad.

6. Informes y documentos de gestión social

La INTERVENTORÍA debe presentar a Findeter los siguientes informes y documentos como parte de sus obligaciones:

6.1. Memoria de proyecto

En este documento, la INTERVENTORÍA debe incluir toda la información referida a la metodología de supervisión y acompañamiento de las actividades del CONSULTOR, en el consignará el seguimiento que haga a los avances del plan de gestión social en cada uno de sus componentes. Este informe deberá entregarse mensualmente a la supervisión acorde a sus directrices.

6.2. Línea de tiempo

En este documento, la INTERVENTORÍA debe evidenciar los hitos sociales del proyecto, desde su inicio hasta su finalización y entrega. Este informe deberá entregarse mensualmente a la supervisión acorde a sus directrices.

6.3. Informe final

En el informe final, la INTERVENTORÍA presentará la gestión social desarrollada a lo largo del proyecto, el cual recogerá la información puntual de las actividades desarrolladas en relación con cada uno de los componentes, haciendo una valoración cuantitativa y cualitativa de la implementación del PGSEG por parte del CONSULTOR.

El contenido de este informe será el siguiente:

- Identificación: Información del proyecto, INTERVENTORÍA y CONSULTOR.
- Introducción.
- Control, revisión y ajustes, si los hubo. En esta parte se debe presentar la evaluación y el grado de cumplimiento de las obligaciones de gestión social y reputacional, garantizando la atención por parte del CONSULTOR a cada una de las actividades y a los requerimientos de la comunidad.
- Capítulo de anexos, planos, actas, fotografías y videos, levantados o realizados para cada uno de los componentes del plan de gestión social y reputacional.
- Capítulo de conclusiones y recomendaciones: las cuales se deben orientar hacia la gestión social adelantado por el CONSULTOR y de la INTERVENTORÍA y las recomendaciones que hace la misma a Findeter.

- Capítulo de lecciones aprendidas, casos de éxito y buenas prácticas en el proceso de documentación, implementación y evaluación del plan de gestión social y reputacional.
- Acta de Cierre social levantada por el interventor.

El informe final deberá ser entregado a la supervisión cinco (5) días hábiles después de la entrega del informe final por parte del CONSULTOR.

Nota: La INTERVENTORÍA revisará, aprobará y entregará a Findeter el consolidado de gestión social y reputacional elaborado por el CONSULTOR.

7. Anexos

- Lineamientos de Gestión Social y Reputacional para CONSULTOR