

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y REPUTACIONAL

-CONSULTORÍA-

Tabla de contenido

1. Introducción	1
2. Alcance	1
3. Obligaciones del profesional encargado de la gestión.....	2
4. Notas generales.....	3
5. Descripción de los lineamientos para la gestión social.....	4
5.1. Componente LECTURA TERRITORIAL	4
5.2. Componente COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL	6
6.3. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	11
7. Normatividad.....	14

1. Introducción

El propósito de implementar gestión social durante la realización del proyecto y/o programa está encaminada hacia el fortalecimiento y/o construcción 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 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, Salvaguardas del Banco Interamericano de Desarrollo 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, 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 CONSULTOR debe cumplir las siguientes obligaciones a través de su personal asignado para la gestión social:

- 1) Elaborar el *Plan de Gestión Social y Reputacional* (PGSR) y presentar para validación de FINDETER y aprobación de la INTERVENTORÍA. 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.
- 2) 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; lo anterior deberá ser validado por FINDETER y/o Patrimonio Autónomo y aprobado por la INTERVENTORÍA. Es importante que este PGSR este dirigido a la totalidad de las sedes educativas a intervenir en el marco del proyecto, identificando las diferencias y todas aquellas actividades que corresponde a cada una.
- 3) Elaborar el cronograma de actividades (generales, mensuales y/o semanales), el cuál debe presentarse según la programación total del proyecto; lo anterior deberá ser validado por FINDETER y/o Patrimonio Autónomo y aprobado por la INTERVENTORÍA.

- 4) Dirigir e implementar cada componente y sus respectivas actividades con los actores y/o grupos poblacionales impactados y/o beneficiarios así como los del área de influencia directa e indirecta, según corresponda y cuando se considere necesario; lo anterior deberá ser validado por FINDETER y/o Patrimonio Autónomo y aprobado por la INTERVENTORÍA.
- 5) Asistir y participar en cada una de las actividades ciudadanas, comunitarias e institucionales contempladas en el PGSR.
- 6) 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.
- 7) 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.
- 8) Atender y cumplir todas las solicitudes y requerimientos que se realicen encaminadas a fortalecer el proceso de acompañamiento social que requiera el proyecto.
- 9) Presupuestar y disponer de los recursos necesarios para la realización de las actividades sociales que se deriven dentro del proceso de acompañamiento comunitario.
- 10) Facilitar espacios y procesos de interacción comunitaria que beneficien el fortalecimiento del tejido social y el diálogo participativo; para ello se debe tener en cuenta y en la medida de lo posible, dar continuidad a los procesos de gestión social que se han realizado previa y/o simultáneamente en el área de influencia.
- 11) Garantizar el desarrollo del proyecto y la implementación del PGSR teniendo en cuenta para las actividades de campo la posibilidad de requerir ejercicios de revisión, complementación y/o ajuste respecto a la metodología y alternativas de presencialidad y virtualidad; lo anterior en función de las disposiciones de distanciamiento social y demás medidas y/o condiciones establecidas por las autoridades territoriales debido al COVID-19. Este ejercicio debe ser justificado según corresponda e identifique el CONSULTOR, recomiende la INTERVENTORÍA o soliciten los actores territoriales y/o comunitarios.

4. Notas generales

Para la implementación de las obligaciones y de los lineamientos de gestión social contemplados en el presente documento, el CONSULTOR 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, deben participar 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. Esta reunión quedará consignada en acta realizada y aprobada por la INTERVENTORÍA.
- 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. Esta reunión quedará consignada en acta realizada y aprobada por la INTERVENTORÍA.

- 3) Para el desarrollo del componente de comunicación y divulgación, el CONSULTOR debe ceñirse a las directrices de la Gerencia de Comunicaciones de FINDETER.
- 4) El PGSR que presente el CONSULTOR debe ser aprobado por la INTERVENTORÍA con el visto bueno del supervisor designado por FINDETER y/o Patrimonio Autónomo.
- 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.

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.

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:

- Delimitación del área de influencia directa e indirecta¹. El desarrollo de esta actividad se puede realizar mediante un taller de cartografía social, en la cual se evidencie la percepción de la comunidad de estas áreas respecto a la relación del proyecto y/o programa².
- **Caracterización de la población.** Para la gestión del proyecto y/o programa es indispensable la identificación de la población que se ven impactados y/o que influye en la ejecución. Es posible que haya actores impactados positivamente al ser beneficiarios y negativamente

¹ Tanto en el desarrollo de esta actividad como en el análisis de este por parte del CONSULTOR, se debe distinguir el área directa en función de las zonas que se ven impactadas por la próxima ejecución de actividades constructivas y/u obras civiles, de la indirecta que se relaciona con el y/o las área(s) beneficiaria del proyecto.

² 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.

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:

- Caracterización social en la que se identifiquen y documenten los distintos grupos poblacionales, así como el rol³ que tienen de influencia e interés sobre 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.⁴
- 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.⁵
- Directorio de actores comunitarios e institucionales.
- Mapa de calor y/o matriz binominal, donde se debe incluir la relación y el análisis cualitativa de los actores con respecto al proyecto y/o programa, indicando nivel de poder y nivel de interés, derivado de la información recolectada en el producto anterior.

Formato:

- Directorio de actores
- **Identificación de impactos.** La identificación de impactos y probables riesgos a nivel social, ambiental, arqueológico, cultural y económico que puede ocasionar el proyecto permitirá definir los beneficios e impactos tanto positivos como negativos, sus respectivos controles de prevención, acción, mitigación y/o compensación.

Para ello es importante la identificación de conflictividades que puedan afectar el desarrollo, la apropiación y sostenibilidad del proyecto; así como la identificación de la

³ Este rol debe incluir la identificación y distinción entre la población impactada, que se ve afectada por la próxima ejecución de actividades constructivas y/u obras civiles; respecto de la población beneficiaria, la cual recoge a todos aquellos que se favorecen con el proyecto.

⁴ 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.

⁵ 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.

percepción de riesgo, problemáticas y potencialidades detectadas por los mismos grupos de interés.

Producto:

- Elaboración de una matriz de impactos⁶ positivos y negativos del proyecto a nivel territorial y/o poblacional, mediante la cual se evidencien relaciones causa-efecto. Es importante que esta matriz identifique los impactos susceptibles de generarse con su respectiva naturaleza, así como la propuesta de indicadores de impacto para asegurar un seguimiento efectivo y pertinente

5.2. Componente COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

La identificación de los diferentes momentos que se desarrollan durante el proyecto y/o programa debe ser la base sobre la cual establecer las rutas de trabajo con la comunidad y demás actores, así como la estrategia general de comunicación y divulgación, y también el acompañamiento social en actividades técnicas.

Comunicación participativa y divulgación comunitaria

La relevancia que tiene el reconocimiento sociocultural y la cosmovisión de la población es el punto de partida para implementar el diálogo y la escucha activa para poder establecer una estrategia de comunicación multidireccional.

Como parte de los aportes de esta estrategia está la instalación de los canales efectivos de comunicación entre el CONSULTOR, la comunidad y demás actores relacionados con el desarrollo y ejecución del proyecto y/o programa, de manera que haya un relacionamiento fluido y a través del cual se generen espacios de concertación y resolución de inquietudes o situaciones emergentes. La transparencia y accesibilidad a los datos del proyecto y/o programa, así como el diálogo activan una comunicación multidireccional.

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 de este.

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

- **Estrategia de comunicación.** Generar una comunicación flexible y adaptable a todos los temas relevantes de una sociedad se logra desde el empoderamiento de las comunidades,

⁶ Es importante conocer y tener como línea base la matriz de riesgos que tiene el proyecto, la cual hace parte de los documentos contractuales y donde se proponen una serie de controles.

para que se apropien de su entorno y de todos aquellos proyectos y/o programas que suceden en su área de influencia. Esta apropiación debe ser el punto de partida para dar a conocer el avance y novedades del proyecto, así como fortalecer el tejido social, de manera que se creen plataformas de comunicación visionaria, positiva e incluyente donde los actores interesados puedan expresarse y sentirse parte del cambio de manera transversal a la ejecución del contrato.

Producto:

- Estrategia de comunicación y divulgación sobre el proyecto, los avances, novedades y componentes de acción (técnico, ambiental, SISO, social, entre otros) en función de la información recolectada a través del componente de lectura territorial, especialmente de la caracterización de las diferentes partes interesadas, actores institucionales y grupos comunitarios, siempre en función de diferenciar impactado de beneficiario.

La estrategia debe definir la hoja de ruta en el relacionamiento con los actores mencionados anteriormente, para ello se debe detallar para todos y cada uno de los mecanismos y/o herramientas de divulgación (piezas de divulgación, cartillas, manuales, perifoneo, cuñas radiales, pautas televisivas, boletines o comunicados, redes sociales, entre otras) la siguiente información:

- Tipo de actor al cuál se dirige el mecanismo y/o herramienta, en función de las variables identificadas en la matriz binominal y diferenciando impactado de beneficiario.
- Periodicidad de reporte.
- Insumos requeridos en cuanto a la información y el responsable de proveer esta última.
- Propuesta de libreto, datos y/o recursos de apoyo.

- **Instalación y funcionamiento del PAC.** El Punto de Atención a la Comunidad es un servicio presencial y/o virtual que le facilita a la comunidad acercarse y obtener información sobre el proyecto y/o programa.

De acuerdo con 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 de uno y/o varios punto(s) de atención. La modalidad del espacio (fijo, móvil y/o satelital, entre otros) así como de la atención (presencial y/o virtual, entre otros) corresponde a las necesidades identificadas a través del componente de lectura territorial, en especial en lo que respecta al área de influencia y la caracterización, siempre en función de diferenciar impactado de beneficiario.
- Atención de solicitudes correspondientes a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Cuando el PQRS sea competencia del CONSULTOR, 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 tendrá 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.⁷

Formato:

- Registro PQRS
- PQRS

- **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 para 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.

Formato:

- Formato pieza divulgación
- Registro piezas divulgación

- **Reuniones de participación.** Espacios (grupales⁸ o personales) donde se busca 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.

En caso de ser necesario, por solicitud de la INTERVENTORÍA, FINDETER o la comunidad, se convocarán y realizarán reuniones extraordinarias.

⁷ La documentación de este producto debe estar soportada por registro audiovisual e informe.

⁸ Si el evento se va a realizar de manera grupal es importante que el CONSULTOR 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.

Producto⁹:

- Reunión de inicio del proyecto y/o programa.
 - Presentación ejecutiva y roles de las partes implicadas en el proyecto y/o programa (FINDETER, cliente, CONSULTOR e INTERVENTORÍA)
 - Presentación e identificación del proyecto y/o programa: información del objeto del contrato, beneficios e impactos del proyecto y/o programa, costo y tiempos de ejecución.
 - Mensaje de apropiación y sostenibilidad del proyecto y/o programa.
 - Cronograma de actividades.
 - Línea de comunicación y divulgación para la gestión social.
 - Instalación y horario de funcionamiento del PAC.
 - Compromisos de cada parte presente.
 - Recepción de dudas e inquietudes.
- Reunión de avance.
- Reunión de entrega y cierre social
 - El CONSULTOR 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 CONSULTOR deberá abordar como mínimo los siguientes temas:
 - Presentación de las relatorías.
 - 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, CONSULTOR e INTERVENTORÍA.
- Reuniones extraordinarias

Formato:

- Listado de asistencia
- Acta de reunión

Nota: En caso de requerirse evento¹⁰ de inauguración y/o cierre, se deberán seguir las instrucciones del área de comunicaciones de FINDETER y el supervisor del proyecto y/o programa.

- **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.

⁹ Teniendo en cuenta el desarrollo del componente de lectura territorial, la programación de ejecución y las observaciones y/o solicitudes realizadas por INTERVENTORÍA, FINDETER y/o INVÍAS, las reuniones de inicio, avance y cierre se pueden definir a nivel general o para cada frente o tramos de obra, dependiendo de las necesidades y las partes interesadas impactadas y/o beneficiarias identificadas.

¹⁰ Esta solicitud puede ser presentada por parte del cliente y/o el ente territorial.

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 CONSULTOR.

Cuando la información es negativa y afecta la percepción del proyecto y/o programa por parte de la comunidad, el CONSULTOR debe reportar inmediatamente a la interventoría y a Findeter sobre la misma. El reporte de este producto deberá ser entregado en los informes mensuales.

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 a actividades 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.

- **Jornadas 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 presente consultoría hasta una próxima etapa de construcción y 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 estas 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 culturales.

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

- Presentar la posibilidad y beneficio de nombrar líderes comunitarios como multiplicadores de información, vigías de lo público, etc.
- Talleres participativos para consolidar una propuesta de cultura ciudadana y participación que contemple derechos y deberes de las comunidades y otros actores en torno al proyecto.
- Estrategias para motivar la participación de líderes juveniles y mujeres para hacer parte del proceso de activación de acciones colectivas en torno al proyecto.

Producto:

- Conformación, acompañamiento y apoyo al desarrollo de los diferentes espacios de trabajo¹¹.
- 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

6.3. 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 de obra.** La revisión del avance del proyecto y/o programa y sus novedades requiere de la reunión periódica de los profesionales del CONSULTOR, INTERVENTORÍA y FINDETER, quienes deben hacer seguimiento a temas técnicos, ambientales, siso 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

- **Seguimiento de gestión social.** La revisión del cumplimiento del plan de gestión social y reputacional del proyecto y/o programa y sus novedades requiere de la reunión periódica de los profesionales del CONSULTOR, INTERVENTORÍA y FINDETER.

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

¹¹ La pertinencia de realizar estas actividades para cada una de las sedes a intervenir en el marco del proyecto debe ser revisado, validado, concertado y aprobado por la INTERVENTORÍA y FINDETER, teniendo en cuenta la información recogida y el relacionamiento establecido en mediante las actividades del componente de lectura territorial; es importante en cuenta la posición y recomendaciones del cliente.

- Acta de reunión
- **Comité de sostenibilidad.** Representado por algunos miembros de la comunidad¹², este comité se debe reunir periódicamente junto con los profesionales sociales del CONSULTOR 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 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 CONSULTOR.
 - Aporte en la identificación de impactos potenciales y sus posibles soluciones.
 - Apoyo en los espacios previstos en los productos de las mesas de apropiación, estrategia de comunicación y divulgación, novedades en el acompañamiento social a las actividades técnicas.
 - Seguimiento a la atención de las PQRS y la atención del PAC.

Producto:

- Acta y listado de conformación del comité¹³, posterior a la reunión de inicio.
- Actas y listados de asistencia de los diferentes encuentros realizados por el comité.¹⁴
- 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

¹² 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.

¹³ La pertinencia de conformar un comité para cada una de las sedes a intervenir, o un comité por municipio o un solo comité para todo el proyecto debe ser revisado, validado, concertado y aprobado por la INTERVENTORÍA y FINDETER, teniendo en cuenta la información recogida y el relacionamiento establecido en mediante las actividades del componente de lectura territorial; es importante en cuenta la posición y recomendaciones del cliente.

¹⁴ En caso de que la comunidad desee constituir una veeduría ciudadana, el CONSULTOR deberá favorecer las herramientas legales, capacitaciones y manejo de control ciudadano de acuerdo con lo establecido en la Ley 850 de 2003.

- **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 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.

- **Propuesta de Plan de Gestión Social para una próxima etapa de ejecución.** De acuerdo con el proceso de conocimiento contextual del territorio y de las comunidades, de los procesos de diálogo y participación comunitaria, y del resultado de la estructuración del proyecto, se debe realizar la propuesta de un Plan de Gestión Social para que sea implementado durante una próxima etapa de ejecución.

Producto:

- Documento propuesto para el Plan de Gestión Social y Reputacional que contenga como mínimo los siguientes aspectos:
 - Procesos de comunicación y divulgación efectiva y asertiva de acuerdo con las particularidades geográficas, históricas, sociopolíticas, socioeconómicas, culturales y multilingües.
 - Procesos de diálogo y creación comunitaria.
 - Mecanismos de apropiación y sostenibilidad comunitaria.
 - Costos de implementación gestión social para etapa de implementación

7. 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.