

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	5
5.3. Componente CAPACIDAD DE MANO DE OBRA EN LA ZONA	9
5.4. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	10
6. Normatividad	11

1. Introducción

El propósito de implementar gestión social durante la realización del proyecto y/o programa está encaminada hacia la construcción y/o fortalecimiento 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 la construcción y/o fortalecimiento 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, divulgación y acompañamiento social
3. Componente capacidad de mano de obra en la zona
4. 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 y demás actores interesados 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 y demás actores interesados 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
- Mapa cartográfico que evidencie y posibilite realizar un análisis de la situación social y de seguridad de la zona de influencia caracterizada.

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.

- **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 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.

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.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

- **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 estén 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.

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.

Producto:

- Reunión de inicio del proyecto para etapa estudios y diseños.
 - Presentación ejecutiva y roles de las partes implicadas en el proyecto y/o programa (Findeter, cliente, contratista e interventoría)

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.

- 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 componente de gestión social.
- Cronograma de actividades técnicas, ambientales, SISO y sociales.
- Línea de comunicación y divulgación para la gestión social.
- Compromisos de cada parte presente.
- Recepción de dudas e inquietudes.
- Actividad lúdica para el afianzamiento de los lazos comunitarios e interinstitucionales.⁴

Formato:

- Listado de asistencia
- Acta de reunión

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 y demás actores interesados a través de la divulgación pública de información que está relacionada con el proyecto y/o programa. La transparencia y accesibilidad a los datos del proyecto y/o programa, así como el diálogo activa una comunicación bidireccional, favorecen las relaciones entre la comunidad y el personal administrativo del contratista.

Adicional a lo anterior, el diálogo e intercambio de saberes, resultado del conocimiento del entorno comunitario, permite entablar relaciones de confianza que faciliten la ejecución del proyecto y/o programa y la construcción de tejido social a partir de la historia y las expectativas de las personas del área de influencia. La puesta en marcha de acciones e iniciativas que promuevan a las comunidades beneficiadas por el proyecto y/o programa, requiere de la identificación de contextos sobre los cuales promover el respeto y la protección de aspectos que, aunque parezcan aislados al desarrollo son parte integral de los procesos de apropiación y sostenibilidad del mismo.

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.

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

Comunicación participativa

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

De acuerdo a la ubicación y objeto del proyecto y/o programa, el PAC será fijo o móvil y debe contar con fácil acceso de llegada y horario de atención.

Producto:

- Instalación del PAC con su correspondiente buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS.

El espacio de atención debe contar con un equipamiento físico básico. En todo momento debe estar disponible al público el cronograma de actividades, buzón y formatos de PQRS, planos del proyecto, listados de asistencia, actas de vecindad, actas de reuniones, entre otros. Semanalmente se debe registrar el reporte de las PQRS presentadas. Cuando el PQRS sea competencia del Contratista, éste deberá darle trámite y solución en los cinco (5) días siguientes; en caso de ser necesario realizar visitas de inspección o trámites con otras entidades se tendrán diez (10) adicionales. Cuando se interpongan derechos de petición, los tiempos de respuesta tienen que estar acordes a la Ley 1755 de 2015 o la que la modifique.⁵

Formato:

- Registro PQRS.
- PQRS

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.

⁵ La documentación de este producto debe estar soportada por registro audiovisual e informe.

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 estén 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.

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.

Producto:

- 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
 - 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.⁶

Formato:

- Listado de asistencia
 - Acta de reunión
- **Monitoreo de noticias.** La identificación de los actores comunitarios que son claves y/o influyentes y que generan impacto en la opinión social a través de canales propios o de medios de comunicación masiva, permite registrar la información tanto positiva como negativa sobre el proyecto y/o programa.

Producto:

- Registro periódico de medios de comunicación y redes sociales (link, copia impresa o escaneada, fecha, medio por el cual salió la información) acerca de las noticias y la información sobre el proyecto y/o programa, así como el uso de estos canales para dar a conocer las novedades de esta por parte del Contratista.
Cuando la información es negativa y afecta la percepción del proyecto y/o programa por parte de la comunidad, el contratista debe reportar inmediatamente a la interventoría y a Findeter sobre la misma. El reporte de este producto deberá ser entregado en los informes mensuales.

Acompañamiento Social

- **Actas de vecindad.** El reconocimiento y registro del estado vial y físico de los inmuebles y propiedades que se encuentran en el área de influencia directa y que colindan con el proyecto y/o programa, permite que si el desarrollo de este implica afectaciones posteriores a la ejecución se reparen y queden en el mismo estado en que estaban. Es muy importante prestar especial atención y cuidado a los bienes de interés cultural e histórico. Y en el caso de los predios de propiedad horizontal tener en cuenta las zonas comunales y parqueaderos.
Tras la verificación final, posterior a la finalización del proyecto y/o programa, en los casos que se hayan presentado afectaciones durante el desarrollo y los daños sean demostrables, el contratista deberá subsanar y compensar.

Producto:

- Levantamiento y paz y salvo de actas⁷ de vecindad de cada predio que está en la zona de influencia directa.

⁶ 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.

⁷ Para el registro de las actas y paz y salvo es indispensable la presencia de las profesionales sociales de contratista e interventoría, quienes acompañan la verificación técnica del residente de obra. Las actas y

- Levantamiento y paz y salvo de actas de zonas públicas y de propiedad horizontal que estén en la zona de influencia directa.
- Levantamiento y paz y salvo de acta de vías que estén en la zona de influencia directa.

Formato:

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

5.3. Componente CAPACIDAD DE MANO DE OBRA EN LA ZONA

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

- **Contratación de personal de obra.** Tras la identificación de los perfiles laborales necesarios para la ejecución del proyecto y/o programa, se deberá adelantar el proceso de selección del personal de mano de obra de la región. En dicho proceso de selección, el contratista debe vincular su personal teniendo en cuenta criterios de equidad y paridad de género, así como inclusión de personas con discapacidad.

La promoción, recepción de hojas de vida, la selección y contratación estará a cargo del contratista, quien deberá propender por cubrir al menos el 70% de mano de obra no calificada de la zona de influencia directa; en caso de no ser posible la consecución de este personal la Interventoría debe evidenciarlo.

Es necesario garantizar condiciones de trabajo decente, de manera que todas las personas sin distinción de condiciones culturales, socioeconómicas, religiosas, 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.

Producto:

- Reporte mensual del personal contratado desagregado datos simples según el personal calificado y no calificado, edades y sexo.

Formato:

- Registro personal de obra.

los paz y salvo deben ser firmadas por el responsable del predio, y en caso de ser bienes públicos por el delegado municipal.

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

- **Contratación primer empleo de personal de obra calificada.** En concordancia con lo establecido en la ley 1780 de 2016 se deberá promover el primer empleo y el emprendimiento juvenil. Para este proceso de selección, el contratista debe vincular el personal teniendo en cuenta criterios de equidad y paridad de género, así como inclusión de personas con discapacidad.

La promoción, recepción de hojas de vida, la selección y contratación estará a cargo del contratista, quien deberá propender por mano de obra calificada de la zona de influencia directa; en caso de no ser posible la consecución de este personal la Interventoría debe evidenciarlo.

Es necesario garantizar condiciones de trabajo decente, de manera que todas las personas sin distinción de condiciones culturales, socioeconómicas, religiosas, de estado civil, edad o en proceso de reincorporación a la vida civil, tengan las mismas oportunidades en participar en la convocatoria, y de ser seleccionados recibir condiciones contractuales inclusivas, justas y decentes.

Producto:

- Reporte mensual del personal contratado desagregado datos simples según el personal calificado, edades y sexo.
- La promoción del empleo se debe acreditar con:
 - 1) Perfil de recién egresado sin experiencia o que cuente con un máximo de dos años contados a partir de la obtención del título
 - 2) Promedio académico definitivo en la carrera superior cuatro (3.8).

5.4. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La ejecución de cualquier proyecto y/o programa requiere de una planificación y verificación de cumplimiento desde el inicio hasta su entrega, por ello este componente incluye procesos de análisis, seguimiento y gestión de los resultados esperados y también de los no previstos.

- **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.

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.