

## **LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y REPUTACIONAL -INTERVENTORÍA-**

### **Tabla de contenido**

1.	Introducción .....	1
2.	Alcance .....	2
3.	Obligaciones generales .....	2
4.	Notas generales.....	4
5.	Informes y documentos de gestión social.....	5
5.1.	Memoria de proyecto .....	5
5.2.	Línea de tiempo .....	5
5.3.	Informe final.....	5

### **1. Introducción**

El presente documento contiene las actividades a desarrollar por parte de la interventoría respecto a la supervisión, control y aprobación del Plan de Gestión Social y Reputacional que debe implementar el contratista, los lineamientos para el desarrollo de este plan se encuentran anexos al presente documento.

El propósito de la gestión social durante la ejecución del proyecto/programa se encamina hacia el fortalecimiento del tejido social de los hogares beneficiarios, de manera puntual a través de las estrategias de información clara y oportuna, relacionamiento estratégico, empoderamiento y sostenibilidad de los mejoramientos, así como las acciones que potencien los beneficios y minimicen los impactos sociales que se puedan generar durante la ejecución del contrato.

Los lineamientos de gestión social acopian un conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias que definen las estrategias de acción para: (i) crear las condiciones que permitan fortalecer el tejido social; (ii) la interrelación de la población con las administraciones locales y regionales dentro de un contexto de creación participativa, empoderamiento y sostenibilidad; y (iii) la oportunidad de potenciar los beneficios y minimizar los impactos negativos esperados con ocasión del proyecto y/o programa.

Para esta gestión se contemplan los siguientes componentes que son una guía para la realización del plan de gestión social y reputacional correspondiente al proyecto y/o programa, cuya formulación y desarrollo debe ser articulado con la Guía de Acompañamiento Social del programa CDVD elaborada por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT):

1. Componente lectura territorial

2. Componente comunicación, divulgación y acompañamiento social
3. Componente mano de obra en la zona
4. Componente seguimiento y evaluación

## **2. Alcance**

El presente documento aplica para la contratación, implementación y posterior supervisión que debe realizar la interventoría de los proyectos y/o programas que Findeter desarrolle en el marco de la asistencia técnica, la cual puede realizarse directamente o a través del patrimonio autónomo que se constituya para tal.

En el marco del programa Casa Digna Vida Digna los lineamientos de gestión social y reputacional del contratista se articulan con el componente de acompañamiento social descrito en el Manual Operativo del programa Mejoramiento de Vivienda Urbana “Casa Digna Vida Digna” del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el cual deben desarrollar los Entes Territoriales participantes antes del inicio, durante la fase de caracterización y diagnóstico, y posteriormente en la fase de ejecución de obras.

## **3. Obligaciones generales**

- Asesorar y acompañar al contratista en todas las actividades del Plan de Gestión Social y Reputacional.
- Garantizar el desarrollo e implementación del PGSR teniendo presente que durante la ejecución del contrato existe la posibilidad de revisar, complementar y/o ajustar las metodologías, los procesos de convocatoria, la estrategia de comunicación y también el relacionamiento con los diferentes grupos de interés respecto a las modalidades de atención tanto presenciales como virtuales. Lo anterior en función de las disposiciones, recomendaciones y decisiones 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 CONTRATISTA, recomiende FINDETER o el cliente, o sea solicitado por los actores territoriales y/o comunitarios.
- Mantener comunicación directa vía electrónica y telefónica con los supervisores de Findeter en todo lo que tenga que ver con las actividades sociales del contratista.
- Supervisar, aprobar y hacer cumplir todos los requerimientos expresados en el Plan de Gestión Social y Reputacional, por parte del contratista.
- 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 contratista; la solución será responsabilidad del contratista y la interventoría vigilará el cumplimiento de sus obligaciones.
- Aprobar las hojas de vida de (los) profesional(es) como se relacionan en los términos de referencia del contratista, 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 contratista, la interventoría tendrá un plazo de tres (3) días para dar respuesta a comunicaciones y productos que hayan quedado establecidos en el documento Plan de Gestión Social y Reputacional del CONTRATISTA para el desarrollo de actividades específicas.
- Conocer y velar por la articulación en la gestión social de los lineamientos establecidos en la Guía para el acompañamiento social del Programa CDVD.
- Conocer y aplicar la Ruta de Atención para el Manejo de Casos Especiales Antes y Durante las Obras del Programa.
- Acompañar al contratista en las firmas de las Actas de Concertación de los hogares, donde quede específica la conformidad y la conciliación del hogar respecto a la propuesta técnica del mejoramiento.
- El interventor realizará el informe mensual con base en la información y soportes que suministre el contratista, y deberá contener el seguimiento y análisis de sus apreciaciones del trabajo de campo llevado a cabo por el contratista, con el fin de asegurar un mejoramiento continuo a la calidad de las funciones del personal social.
- Consolidar, validar, complementar el informe social quincenal a preparar según la plantilla definida.
- Convocar, liderar y llevar las actas del comité de seguimiento social periódico, en el cuales se integran interventoría y los grupos de ejecutores a cargo.
- Presentar el informe respecto al desarrollo del Plan de Gestión Social y Reputacional que debe ser entregado a Findeter a más tardar el quinto (5) día hábil de cada mes y contendrá la información del mes inmediatamente anterior.
- 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 y el MVCT.
- Asistir a todos los comités de obra, 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 contratista para el buen desarrollo de la Gestión Social y Reputacional.
- Verificar que 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 contratista en los diferentes comités y reuniones con la comunidad.

- Realizar seguimiento a las actividades de campo ejecutadas por el contratista, 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 todos los lugares propuestos por el contratista para la realización de reuniones con la comunidad, así también el lugar propuesto para el funcionamiento del Punto de Atención a la Comunidad (PAC).
- Verificar la correcta y adecuada atención al ciudadano, así como el registro, atención y cierre de todas las solicitudes PQRS que se reciban de manera formal o informal ya sea por escrito o a través de espacios de interacción y diálogo.
- Identificar las inquietudes de los ciudadanos y garantizar que el contratista 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 contratista frente a sus obligaciones contractuales derivadas del Plan de Gestión Social y Reputacional.
- Enviar, una vez finalizado el contrato de obra, dentro del informe final a Findeter un reporte oficial sobre el desempeño profesional del personal social del contratista 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 y/o requeridas durante la ejecución del contrato.

#### 4. Notas generales

Para la implementación de los lineamientos de gestión social y reputacional por parte del contratista, la interventoría 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 CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA, 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 CONTRATISTA. Esta reunión quedará consignada en acta realizada y aprobada por la INTERVENTORÍA.

- 3) Para el desarrollo del componente de comunicación y divulgación, el contratista debe ceñirse a las directrices de la Gerencia de Comunicaciones de Findeter, así como las recomendaciones del MVCT.
- 4) El Plan de Gestión Social deberá ser aprobado por la interventoría del programa y/o proyecto con visto bueno del supervisor designado por Findeter; tener en cuenta las consideraciones de la nota general número dos (2) del presente documento.
- 5) Para el desarrollo del componente de comunicación y divulgación, el CONTRATISTA debe ceñirse a las directrices de la Gerencia de Comunicaciones de FINDETER.
- 6) El PGSR que presente el CONTRATISTA debe ser aprobado por la INTERVENTORÍA con el visto bueno del supervisor designado por FINDETER y/o Patrimonio Autónomo.
- 7) En el caso de presentarse situaciones de suspensión en el proyecto y/o programa el CONTRATISTA debe informar a la comunidad, a través de los líderes y el comité de sostenibilidad.

## **5. Informes y documentos de gestión social**

La interventoría debe presentar a Findeter los siguientes informes y documentos como parte del cumplimiento del presente lineamiento obligaciones:

### **5.1. 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 contratista, 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. Se adjunta formato Memoria de Proyecto.

### **5.2. Línea de tiempo**

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

### **5.3. Informe final**

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

El contenido de este informe será el siguiente:

- Introducción con la información correspondiente al proyecto y/o programa.
- 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 contratista 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 lecciones aprendidas, casos de éxito, buenas prácticas y recomendaciones en el proceso de documentación, implementación y evaluación del plan de gestión social y reputacional.
- Capítulo de conclusiones y evidencias de la implementación del plan de manejo ambiental y cada uno de sus componentes.
- Acta de Cierre social levantada por el interventor.
- Memoria del Proyecto y línea final del tiempo.

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

**Nota 1:** La interventoría revisará, aprobará y entregará a Findeter el consolidado de gestión social, manejo ambiental y reputacional elaborado por el contratista.

**Nota 2:** El consolidado de la gestión social, así como los demás documentos entregados deben ser remitidos en medio físico y magnético.