

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y REPUTACIONAL -CONTRATISTA-

Tabla de contenido

1. Introducción	1
2. Alcance	2
3. Obligaciones del(los) profesional(es) social(es)	2
4. Notas generales.....	4
5. Descripción de los lineamientos para la gestión social.....	5
5.1. Componente LECTURA TERRITORIAL	5
5.2. Componente COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL	5
5.3. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	8
6. Normatividad.....	9

1. Introducción

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 seguimiento y evaluación

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 y del MVCT 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 estas.

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

Por lo anterior la gestión social y reputacional enmarca una serie de actividades y procesos que velan por la conservación de las comunidades desde los puntos de vista social, económico, cultural y ambiental, esto enmarcado dentro de las políticas claras de sostenibilidad empresarial que ha determinado Findeter y que forma parte integral de su sentido misional y visión.

2. Alcance

Los presentes *lineamientos para la gestión social y reputacional* (PGSR) aplican para la 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 que se constituya para tal.

En el marco del programa Casa Digna Vida Digna los lineamientos de gestión social y reputacional 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.

Lo anterior en correlación y afinidad con la normatividad nacional d 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.

3. Obligaciones del(los) profesional(es) social(es)

El Contratista debe cumplir las siguientes obligaciones a través de su personal asignado para la gestión social:

- 1) Elaborar el Plan de Gestión Social (PGS) 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 hogares beneficiarios, la participación ciudadana, la comunicación y divulgación del proyecto, y también los procesos de apropiación y sostenibilidad comunitaria.
- 2) Definir y detallar en el PGS 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. 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.

- 3) Dirigir e implementar cada componente y sus respectivas actividades con los hogares 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.
- 4) Asistir y participar en cada una de las actividades ciudadanas, comunitarias e institucionales contempladas en el PGSR.
- 5) Mantener canales de comunicación constantes con la INTERVENTORÍA, FINDETER y/o Patrimonio Autónomo, con el fin de informar el cumplimiento del PGS, así como las novedades del proyecto y/o programa.
- 6) 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.
- 7) Atender y cumplir todas las solicitudes y requerimientos que se realicen encaminadas a fortalecer el proceso de acompañamiento social que requiera el proyecto.
- 8) Presupuestar y disponer de los recursos necesarios para la realización de las actividades sociales que se deriven dentro del proceso de acompañamiento comunitario, así como aquellas que se consideren pertinentes y necesarias para realizar en una próxima fase de ejecución de los mejoramientos.
- 9) Identificar los procesos de gestión social de otros proyectos y/o programas de infraestructura social, agua y saneamiento básico, vivienda, vías, entre otros, que se estén realizando de manera simultánea en el territorio. Lo anterior con el objeto de asegurar, facilitar y/o dar continuidad a espacios y estrategias sociales basadas en la acción sin daño, con enfoques diferenciales y de equidad de género que estén siendo implementados en el área de influencia.
- 10) 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
- 11) Verificar y reportar el cumplimiento por parte del contratista de las siguientes Obligaciones referentes a la contratación del personal:
 - El personal calificado del proyecto vinculado deberá corresponder como mínimo a un cincuenta por ciento (50%) de mujeres.
 - Vincular a la ejecución del proyecto y/o programa, cuando aplique, como mínimo en un setenta por ciento (70%) del personal de obra no calificado de la región, preferiblemente habitantes del área de influencia donde se está desarrollando el proyecto y/o programa.
 - En concordancia con lo establecido en la ley 1780 de 2016 a través de este proyecto y/o

programa se deberá promover el primer empleo. Para este proceso de selección, el Contratista debe vincular al menos un profesional calificado en su plantilla, teniendo en cuenta las siguientes condiciones: promoción, recepción de hojas de vida, la selección y contratación. Las condiciones que el profesional debe acreditar son las siguientes:

- Profesional, con nacionalidad colombiana, que se encuentre entre los 18 y los 28 años.
- El profesional ofertado para el primer empleo no debe registrar afiliación ni cotización como trabajador dependiente o independiente al Sistema Integral de Seguridad Social de manera posterior a la fecha de graduación como profesional.

Nota: Dichas condiciones serán verificadas por la INTERVENTORÍA y/o FINDETER y en los casos en los que el Contratista demuestre la imposibilidad de cumplimiento de esta condición por circunstancias que afecten la ejecución del contrato, se deberá evaluar dicha situación y autorizar el ajuste en el porcentaje.

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 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.
- 2) Esta reunión quedará consignada en acta realizada y aprobada por la INTERVENTORÍA.
- 3) 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.
- 4) Esta reunión quedará consignada en acta realizada y aprobada por la INTERVENTORÍA.
- 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 PGS 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. 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.

El área de influencia directa está determinada por los polígonos definidos para los mejoramientos previstos. Como información secundaria, se cuenta con la caracterización social elaborada por el Ente Territorial, la cual se debe profundizar para la zona objeto de intervención, enfocándose en conocer y analizar las estructuras de relacionamiento social presentes, los riesgos psicosociales y en el reconocimiento del territorio, identificando las zonas y grupos poblacionales que representen alertas para el acceso de los equipos de trabajo.

Productos:

- **Cronograma de trabajo:** según los meses establecidos para la ejecución del contrato.
- **Plan de relacionamiento:** identificar los actores principales a nivel comunitario e institucional; así como la caracterización de sus expectativas e influencia según el nivel de poder e interés tanto positivos o negativos.
- **Sondeo Covid-19:** realizar actividad y presentar dentro de las conclusiones de categorización del riesgo¹.
- **Inspección domiciliaria social**².
- **Directorio:** recolectar la información correspondiente a los principales actores comunitarios e institucionales. A nivel institucional se debe incluir la información y las personas contacto respecto a los programas que promuevan emprendimientos o fortalecimiento de capacidades, los cuales lidera el Ente Territorial.

Formatos:

- Sondeo COVID
- Inspección domiciliaria social

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 interesados; así como la estrategia general de comunicación y divulgación; y también las recomendaciones a seguir durante el acompañamiento social en actividades técnica.

¹Aplicación progresiva según los paquetes de hogares postulados entregados por el Ente Territorial). La información capturada se registra físicamente y en el medio de compilación establecido por el MVCT.

² Idem

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 contratista, 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 son parte integral de los procesos de apropiación y sostenibilidad del mismo.

Productos:

- **Acta de concertación:** proceso entre el hogar, el contratista e interventoría donde se define y se autoriza la priorización de intervenciones de acuerdo con las condiciones de la vivienda identificadas en el levantamiento técnico. Corresponde a un producto técnico, pero la visita de concertación con el hogar debe ser acompañada por el profesional social del ejecutor.
 - Acta de concertación donde se especifique la conformidad y conciliación del hogar respecto a la propuesta técnica de mejoramiento.

- **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 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.

El equipo deberá incluir en sus actividades la realización de recorridos de atención comunitaria periódicos por los polígonos de intervención, en los cuales de registrarse PQRS verbales deberán ser registradas y gestionadas.

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

- **Piezas de divulgación:** herramientas físicas y/o virtuales mediante las cuáles se informa a todos los interesados acerca de los avances y novedades técnicas del proyecto 7/o programa.
 - Registro de las piezas de divulgación entregadas con su correspondiente listado de recibo de información por parte de la comunidad.
- **Bitácora social por hogar:** herramienta de registro que integra la información relevante de la familia para la gestión del programa; las solicitudes a corroborar durante la categorización social; las características del hogar que es pertinente para una próxima fase de ejecución de obras; la trazabilidad de los contactos realizados; la información, novedades y acuerdos con el hogar; las oportunidades de articulación de iniciativas y/o emprendimientos del hogar con las oportunidades existentes en el territorio.
 - Bitácora social por hogar

- **Reuniones de participación:** espacios (grupales³ o personales) previstos para detallar las condiciones técnicas, sociales, ambientales y de seguridad en el trabajo del proyecto y/o programa, así como sus avances y novedades facilitan que la comunidad esté enterada oportunamente.

Antes de organizar estos eventos, es fundamental establecer la metodología sobre la cual se realizará la reunión, a fin de garantizar que se escuchará y respetará a los participantes; que habrá espacios de réplicas, recepción de inquietudes y solicitudes; se acordarán compromisos por ambas partes; y también se concertarán cronogramas de actividades.

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.

- Reunión inicio de fase I, previa a la realización de los diagnósticos y las caracterizaciones, la cual se dirige a la comunidad.

Nota 1: La reunión de inicio fase I se debe realizar de forma grupal.

Nota 2: En el evento de requerirse, el contratista deberá acompañar los talleres de formación y apropiación desarrollados por el ente territorial y/o el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Formatos relacionados:

- Acta de concertación por el hogar
- Formato consolidado para el registro PQRS
- Formato solicitud PQRS
- Listado de asistencia
- Acta de reunión
- Acta de compromiso
- Acta de recibo

³ Si el evento se va a realizar de manera grupal 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.

5.3. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

Productos:

- **Comité de seguimiento componente social:** espacio previsto para revisar los avances y novedades del proyecto y/o programa, requiere de reuniones periódicas ⁴ entre los profesionales de los ejecutores y la interventoría. Asimismo, este es un escenario de articulación interinstitucional con los actores del Programa.

La realización de este comité no exime al equipo social de participar en los comités técnicos, cuando la dirección del ejecutor o la interventoría lo requieran.

- Reuniones periódicas donde se realice la verificación del cumplimiento del cronograma de actividades, las novedades de atención comunitaria, el registro y seguimiento al cumplimiento de los compromisos acordados.
- **Cronograma de actividades:** herramienta de planificación temporal para el desarrollo de las actividades previstas en el PGSR. 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.
 - Cronograma general de actividades del plan de gestión social, integrado al formato de ejecución técnica establecido en los términos de referencia.
- **Informes sociales:** 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, 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.
 - Informe social quincenal según plantilla que se defina.
 - Informe mensual donde se indique el periodo reportado; actividades realizadas, 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 fílmico.

- **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,

⁴ Se debe reunir mínimo mensualmente o más frecuentemente, según las necesidades identificadas por la interventoría o Findeter. El comité de seguimiento social contará con la participación de Findeter y el MVCT en calidad de invitados, según la periodicidad que se defina.

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.

- Documento consolidado de gestión social que relacione:
 - Información del proyecto y/o programa.
 - Generalidades sobre la gestión social en el proyecto y/o programa. 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.
 - Resumen de la ejecución de los componentes del plan de gestión social, sus productos e indicadores finales.
 - Lecciones aprendidas, restricciones encontradas y recomendaciones para mejora de la gestión social.
 - Directorio de actores principales actualizado, incluyendo la caracterización del líder en positivo o negativo y sus datos de contacto.
 - Anexos: Productos finales y material visual o auditivo preponderante que respalde la gestión realizada.

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.
- **Directiva Presidencial No. 10 de 2002**, Programa de renovación de la administración pública: hacia un estado comunitario.