

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

### **Tabla de contenido**

1. Introducción .....	1
2. Alcance .....	2
3. Obligaciones del profesional social del contratista.....	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 .....	6
5.3. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	9
6. Normatividad.....	10

### **1. Introducción**

El propósito de implementar gestión social durante la realización del programa está encaminada hacia los procesos de interacción comunitaria e institucional alrededor del mismo asistido técnicamente por Findeter.

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 el fortalecimiento y/o la construcción 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 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

Por lo anterior, la gestión social y reputacional enmarcan una serie de actividades y procesos que velan por la conservación de los hogares 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 programas que FINDETER implemente en el marco de la asistencia técnica que brinda a sus clientes.

En el marco del programa Casa Digna, Vida Digna los lineamientos de Gestión Social 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 debe desarrollar el Ente Territorial participante antes del inicio, al inicio, y durante el proyecto.

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.

## **3. Obligaciones del profesional social del contratista**

El profesional social del contratista en el marco de la ejecución del contrato 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 de acuerdo a lo señalado en el presente documento.
- 3) Definir la metodología para cada producto y presentarla para aprobación de la interventoría y verificación de Findeter.
- 4) Elaborar el cronograma de actividades, el cuál debe presentarse según la programación técnica, para la ejecución del Plan de Gestión Social y Reputacional y reportar su cumplimiento y novedades a la interventoría y a Findeter.
- 5) Asistir y participar en cada una de las actividades sociales contempladas en el Plan de Gestión Social y Reputacional.
- 6) Asegurar que los hogares postulados y categorizados tienen conocimiento de que el alcance del presente contrato termina con la asignación del subsidio por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Así mismo que el proceso correspondiente a la ejecución del mejoramiento se desarrollará en un contrato diferente y está sujeto a un nuevo proceso de adjudicación de contratistas de Obra e Interventoría.
- 7) Mantener canales de comunicación constantes con la interventoría y Findeter, con el fin de informar el cumplimiento del PGSR y las novedades en el programa.
- 8) Mantener canales de comunicación constantes con el ente territorial, con el fin de informar los avances en el cumplimiento del PGSR y las novedades en el programa.

- 9) Establecer mecanismos de alerta temprana sobre novedades y conflictividades generadas por el programa, así como informar de las mismas a la interventoría.
- 10) Articular las diferentes actividades del PGSR con la estrategia de acompañamiento implementada por el Ente Territorial; así como asistir a los diferentes eventos, foros, capacitaciones y actividades que realice el mismo en el marco de su estrategia.
- 11) Asegurar que el contratista garantice el desarrollo del proyecto y los demás productos descritos a continuación de manera virtual y/o presencial, dando cumplimiento al distanciamiento social siempre y cuando se tenga condiciones de la pandemia COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional, lo cual se puede acreditar con la grabación de la reunión y el listado de asistencia a la misma.

#### **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 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 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 del programa deberá ceñirse al Manual de Imagen y las directrices de la Gerencia de Comunicaciones de FINDETER.
- 3) En el caso de que se presenten situaciones de suspensión en el programa se debe informar a la comunidad, a través de los líderes y el comité de sostenibilidad.
- 4) Es necesario enfatizar con las comunidades y demás actores involucrados que el momento en que se encuentra el proyecto es preliminar a la ejecución del mismo, motivo por el cual el trabajo comunitario tendrá carácter eminentemente preparatorio y de generación de condiciones favorables para el inicio de las obras, respetando las cosmovisiones de los diferentes grupos sociales beneficiados y/o impactados.
- 5) Si la ejecución del programa requiere el trámite de una Licencia Ambiental o ya cuenta con esta; el diseño, ejecución y seguimiento del Plan de Manejo Ambiental tendrá que estar enmarcado en las directrices establecidas por el Decreto 2820 de 2010 y sus normas complementarias.

#### **5. Descripción de los lineamientos para la gestión social**

##### **5.1. Componente LECTURA TERRITORIAL**

El conocimiento contextual del territorio y de los hogares que se encuentran en las áreas de influencia del 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 los hogares; 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 por el 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 programa.<sup>1</sup>

- **Caracterización de los hogares.** Para la gestión social del 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 o negativa al oponerse al mismo.

El reconocimiento y análisis de la población se debe dirigir a conocer a la comunidad de los barrios habilitados 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 programa positiva y negativamente; trabajadores del programa y sus representantes; representantes de las instituciones y organizaciones territoriales a nivel local-regional-nacional; instituciones académicas e investigativas.

Producto:

- Fichas de caracterización social en las que se identifiquen y documenten los distintos grupos poblacionales de las partes interesadas en el programa. Se debe incluir aspectos sociales, factores culturales, ubicación geográfica, demografía, capacidad organizacional, nivel de vulnerabilidad o exclusión social, relación con el programa en relación a la motivación, entre otros.<sup>2</sup>
- Relatorías comunitarias en formato video, audio, entrevista, escritos o el que se considere de acuerdo a las condiciones sociales de la comunidad, donde se

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

evidencie las percepciones de los actores sociales en cuanto al desarrollo y la gestión social realizada durante la ejecución del programa.<sup>3</sup>

- **Directorio de actores.** La identificación de las partes interesadas del programa, ya sea por impacto o influencia, permiten establecer relaciones y lazos de contacto con distintos actores institucionales y no institucionales necesarios para el desarrollo del programa. A continuación se numeran algunos de los actores que pueden ser relacionados:

Actores institucionales:

- Gobernación
- Alcaldía
- Concejo
- Ediles
- Contraloría
- Personería municipal
- Procuraduría
- Defensoría del pueblo
- Empresas de servicio público
- Fondo de adaptación
- Corporaciones autónomas regionales
- SENA
- Cámara de comercio
- ICBF
- Gremios
- Gestores sociales
- Autoridades de la fuerza pública
- Prosperidad social
- Instituciones educativas

- Fundaciones y corporaciones sociales
- Organizaciones dedicadas al cuidado de bienes culturales y patrimoniales
- ONG
- Medios de comunicación
- Autoridades encargadas de la prevención y atención de emergencias.

Actores comunitarios:

- Junta de acción comunal
- Representes del sector comercial
- Juntas de administración residencial
- Veedurías existentes
- Madres comunitarias
- Comunidad impactada por el programa

Producto:

- Directorio de actores institucionales y comunitarios con datos informativos como el nombre, a quién representa, cargo o rol, y datos de contacto. Estos directorios deben diligenciarse por barrios habilitados.

La información deberá ser actualizada periódicamente con los datos de las listas de asistencia y la sistematización de los datos recogidos en las actas de vecindad.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Las relatorías se deberán entregar al inicio del 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.

<sup>4</sup> El levantamiento de esta información debe recoger datos primarios y secundarios, por lo cual es indispensable realizar acercamientos al territorio.

Formato:

- Directorio.

## **5.2. Componente COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL**

En el desarrollo del programa participativo e incluyente necesita distintos canales de información, siendo esta la principal forma de tomar contacto con la comunidad a través de la divulgación pública de información que está relacionada con el programa. La transparencia y accesibilidad a los datos del 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 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 y a los hogares habilitados por el 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.

### **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 la ejecución del programa por parte del contratista:

De acuerdo a la ubicación y objeto del 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 programa, 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.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> La documentación de este producto debe estar soportada por registro audiovisual e informe.

Formato:

- Registro PQRS.
- PQRS

Divulgación comunitaria

- **Piezas de divulgación.** La información sobre el avance del 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.
- Guion de interacción de la comunidad.
- Instalación de una (1) valla informativa sobre el programa en el lugar indicado por la alcaldía, interventoría y/o Findeter.

Formato:

- Formato pieza divulgación
  - Registro piezas divulgación
  - Formato vallas
- **Reunión de participación.** Los espacios para detallar las condiciones técnicas, sociales, ambientales y de seguridad en el trabajo del programa, así como sus avances y novedades facilitan que la comunidad esté enterada oportunamente.  
Antes de organizar estos espacios, 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.  
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.

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

Producto:

- Reunión de inicio del programa.
  - Presentación ejecutiva y roles de las partes implicadas en el programa (Findeter, cliente, contratista e interventoría)
  - Presentación e identificación del programa: información del objeto del contrato, beneficios e impactos del o programa, esquemas de mitigación, planos y/o renders, costo y tiempos de ejecución.
  - Mensaje de apropiación y sostenibilidad del programa.
  - Presentación del plan de gestión social, manejo ambiental y reputacional.
  - Cronograma de actividades técnicas, ambientales, SISO y sociales.
  - Línea de comunicación y divulgación para la gestión social.
  - Registro de actas de vecindad.
  - Instalación y horario de funcionamiento del PAC.
  - Procedimiento para la recepción de hojas de vida.
  - Compromisos de cada parte presente.
  - Recepción de dudas e inquietudes.
  - Actividad lúdica para el afianzamiento de los lazos comunitarios e interinstitucionales.<sup>6</sup>

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 masivos de comunicación, permite registrar la información tanto positiva como negativa sobre el 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 programa, así como el uso de estos canales para dar a conocer las novedades de la misma por parte del Contratista.  
Cuando la información es negativa y afecta la percepción del 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.

---

<sup>6</sup> Estas actividades deben recoger y sistematizar todas las dudas, inquietudes y sugerencias comunitarias en puntos clave para el desarrollo técnico, social y ambiental del programa.

- **Actas de concertación de intervención.** Proceso entre el hogar, el contratista e interventoría donde se define y se autoriza la priorización de intervenciones de acuerdo a las condiciones de la vivienda identificadas en el levantamiento técnico.

Producto:

- Acta de concertación donde quede especificada la conformidad y la conciliación del hogar respecto a la propuesta técnica de mejoramiento.

Formato:

- Acta de concertación

### **5.3. Componente SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La ejecución de cualquier 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 técnico.** La revisión del avance del programa y sus novedades requiere de la reunión periódica de los profesionales del contratista, interventoría y Findeter, quienes deben hacer seguimiento a temas técnicos, ambientales 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

- **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 Findeter, de manera que se programe una gestión social transversal y no actividades separadas.

A medida que el 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 al cronograma de actividades y el avance del 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 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.

Producto:

- Informe quincenal 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 la misma en la apropiación del programa por parte de la comunidad.

Producto:

- Documento consolidado de gestión social que relacione:
  - Información del programa.
  - Introducción sobre la gestión social en el programa.
  - Componentes del plan de gestión social con sus respectivos productos.
  - Conclusiones sobre la gestión social.
  - Recomendaciones para la sostenibilidad del 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 programa y permitió la apropiación del mismo por parte de la población del área de influencia directa e indirecta. Este producto podrá tener un formato visual o auditivo.

## 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.