**Nota:** Gran parte de la información contenida en las siguientes fichas se desarrolló con base en los datos proporcionados por el IPSE, con su consentimiento. Esta información ha sido ajustada a los formatos propios de la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial de FENOGE y se han realizado algunos ajustes adicionales por parte del equipo. Además, estas fichas serán modificadas según los hallazgos obtenidos durante la ejecución.

|  |
| --- |
| **FICHA 6-1: DIAGNÓSTICO** |
| **OBJETIVO GENERAL:**  Realizar un diagnóstico participativo con el fin de conocer la comunidad, actualizar la caracterización de actores para la construcción de relaciones de confianza y consensos con las autoridades ancestrales y tradicionales, durante implementación de la solución energética, así como realizar la  recolección de información secundaria. |
| **ALCANCE:**  Recolectar información primaria que facilite el ajuste del plan de gestión social, la matriz de riesgos y las diversas herramientas de seguimiento, con el fin de asegurar una adecuada ejecución de la iniciativa y generar el mayor impacto social esperado. |
| **DESCRIPCIÓN:**  En la etapa previa al inicio de la obra, se realizarán acercamientos con las comunidades para llevar a cabo un diagnóstico socioterritorial que permita conocerlas en profundidad. Durante este proceso, se actualizarán, identificarán y caracterizarán las autoridades ancestrales *Alaulayu* (Clanil *Apüshi*), *Pütchipüu* (Palabrero) y/o autoridades tradicionales, así como los grupos de interés del área de intervención directa e indirecta del proyecto.  Además, se recopilará información secundaria sobre procesos de caracterización previos y, en particular, sobre los insumos relacionados con la implementación de procesos de consulta previa. Es importante destacar que la identificación de actores y conflictos debe ser una actividad constante, en respuesta a la dinámica territorial.  Se establecen las siguientes fases para su implementación:   1. Realizar acercamientos: en la fase preliminar, se inicia el diálogo y el proceso de relacionamiento comunicando el objeto y el alcance del proyecto y presentando el plan de ejecución de las obras 2. Diagnóstico participativo: se busca reconocer la cosmovisión y la cosmogonía de la comunidad en el contexto del pueblo wayúu para el desarrollo del proyecto en el marco del respeto por la cultura y la toma de decisiones. 3. Verificar los actores: Constatar quienes son las autoridades con las cuales debe relacionarse, para evitar doble representación y evitar conflictos al interior de las rancherías o comunidades. Para el caso de las autoridades ancestrales y tradicionales legales se verificará solicitando mediante comunicación escrita radicada físicamente en la entidad territorial, en la oficina de asuntos Indígenas, donde se solicite los nombres y datos de contacto de las autoridades de las comunidades del área de intervención entregando nombres exactos de la comunidad, vigilando la escritura wayúu y verificando si están inscritas en la plataforma de certificación de autoridades Indígenas del Ministerio del Interior, en caso contrario se verificará con la comunidad y se recurrirá al diálogo. Para el caso de rectores, Hospital, Instituciones educativas y operadores de las UCAS, se verificarán con las respectivas Secretaría de Educación Salud de Uribía, y el ICBF, de más según corresponda. 4. Mapeo de actores: en el informe del componente social de cada una de las etapas de ejecución del proyecto y contrato se dará cuenta de nuevos actores, así mismo, si se producen cambios en la influencia de algún actor de los ya identificados. 5. Mapeo de conflictos: gestionar posibles conflictos al interior de la comunidad, así como entre |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| comunidades y el contratista, entre otros, para lo cual el equipo social capacitará al equipo ejecutor con el fin de que conozcan la cultura, sus actores, así como los protocolos de gestión conflictos, relacionamiento y las normas de cortesía wayúu indicados en el documento de análisis socio territorial.  f. Constituir consensos: Conseguir la participación activa, efectiva e influyente de las autoridades ancestrales y tradicionales que permitan la construcción de un cronograma consensuado para el desarrollo del plan de ejecución de las obras del proyecto en armonía con las dinámicas comunitarias. | | | | | | | |
| **IMPACTOS IDENTIFICADOS:**  Generación de expectativas en la población. Baja participación ciudadana.  Generación de conflictos entre los actores (comunitarios, públicos y privados).  Incremento de la interacción de las comunidades tradicionales con personas ajenas (foráneos). | | | | | | | |
| **ETAPA DE APLICACIÓN** | | | | | | | |
| **ACTIVIDADES PRELIMINARES:** X | | | **REPLANTEO:** X | | **OBRAS E**  **INSTALACIÓN:** X | **ENTREGA DE OBRA:** X | |
| **ACCIONES POR DESARROLLAR** | | | | | | | |
|  | **ACTIVIDAD** | **FRECUENCIA** | | **EVALUACIÓN/PRODUCTO** | | |  |
|  | Recolección de información  secundaria | Al inicio del proyecto | | Documento preliminar de diagnóstico aprobado por el supervisor y/o interventor  Matriz de actores preliminar. | | |  |
|  | Presentación ante la Alcaldía | Al inicio del proyecto | | Acta Listados de asistencia  Evidencias fotográficas  Presentación | | |  |
|  | Contacto con  líderes sociales y actores clave | Al inicio del proyecto | | Acta  Listados de asistencia Evidencias fotográficas | | |  |
|  | Recorridos y uso de herramientas cualitativas para el diagnóstico participativo | Al inicio del proyecto | | Documento analítico de diagnóstico aprobado por el supervisor y/o interventor  Matriz de actores completa  Matriz de conflictos y soluciones, según categorías (entre comunidades, Entre comunidades y prestador, comunidades y ejecutor)  Ajustes al Plan de trabajo social aprobado por el supervisor y/o interventor  Relatoría de la capacitación al equipo ejecutor  sobre la cultura wayúu. | | |  |
|  | **RESPONSABLES:** Profesional social de FENOGE | | | | | |  |
|  | **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA** | | | | | |  |
|  | 1. Preparación y planificación | | | | | |  |
|  | 2. Desarrollo de la estrategia | | | | | |  |
|  | 3. Implementación | | | | | |  |
|  | 4. Retroalimentación | | | | | |  |
|  | 5. Evaluación y seguimiento | | | | | |  |
|  | **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO** | | | | | |  |
|  | No. Comunidades con análisis socioterritorial/ No. Comunidades a beneficiar \*100 No. autoridades identificadas / No. de comunidades a beneficiar \* 100 | | | | | |  |

(Plan de gestión social ajustado según consenso con las autoridades) (Matriz de riesgo ajustada)

|  |
| --- |
| **FICHA 6-2: SOCIALIZACIONES** |
| **OBJETIVO GENERAL:** Fortalecer la relación de confianza con las comunidades beneficiarias en la implementación del sistema energético; mediante la construcción de un proceso colectivo en el que los beneficiarios se sientan parte integral del mismo. Esto implica un enfoque diferencial, étnico, de derechos y territorial que respete y valore las particularidades de cada comunidad; involucrando activamente a los habitantes en el diseño y ejecución del proyecto, fomentando un sentido de pertenencia que facilite la implementación y asegure su sostenibilidad a largo plazo.  Dialogar en lenguaje claro con los actores legítimos acerca de las actividades a desarrollar, los avances y dificultades, la disposición de las instalaciones internas con el fin de respetar la intimidad de las familias, sistemas productivos, así́ como, recursos naturales, zonas de conflicto, limites prediales, entre otros. |
| **ALCANCE:**  La guía establece los lineamientos y el proceso adecuado que debe seguir la entidad al intervenir en una comunidad a través del presente proyecto, utilizando diversas estrategias y actividades con el objetivo de fortalecer los procesos sociales previos. De esta manera, se busca cumplir con los objetivos y metas establecidos en el territorio, y transmitir de manera asertiva información clave sobre la iniciativa, como sus objetivos y la agenda de implementación. Asimismo, se busca responder a  preguntas esenciales como: ***¿de qué se trata?, ¿por qué se llevará a cabo?, ¿con quiénes se realizará?, ¿cómo?, ¿dónde? y ¿cuándo? .*** |
| **DESCRIPCIÓN:**  Mantener informadas, en cada fase de desarrollo del proyecto, a las autoridades tradicionales, administrativas (secretarias de educación, salud, gobierno, planeación principalmente; entidades de control, seccional del ICBF, rectores de las Instituciones educativas y operadores de servicios UCA y otros actores identificados del orden local), sobre los aspectos técnicos, ambientales, sociales y legales.  Debido a que los actores tienen diferentes niveles de influencia, roles, relaciones e intereses, se sugiere realizar encuentros de saberes por grupos de interés, toda vez que se considera más efectivo y se optimiza el tiempo, para la apropiación y la socialización de los contenidos en cada espacio, así como, para facilitar la asistencia, la disponibilidad de tiempo, lugar y desplazamientos.  **Alistamiento:** Con base en la matriz y en el mapa de actores organizar las tareas y la distribuci ón eficiente de los recursos. Para lograr que las convocatorias sean efectivas, es importante tener en cuenta, entre otros aspectos, lo siguientes:   * Los actores con posición en contra o relación conflictiva deben ser convocados para dar tratamiento y mitigar los conflictos identificados. Tenga en cuenta que es posible que se generen otras reuniones o encuentros con estos. * Reconocer el tiempo de las personas, según las dinámicas productivas, económicas y laborales. * Tener espacio para que los niños y niñas más pequeños sean cuidados mientras se realiza la socialización para facilitar la participación de quienes los cuidan. * Los roles de hombres y mujeres, según prácticas culturales, entre otras cosas, para determinar las horas de citación. * Tener en cuenta los diferentes sujetos de atención diferencial- discapacidad, entre otros. * Prepare ayudas pedagógicas que garanticen la comunicación respetuosa con usos y costumbres de las comunidades. * Aclare e identifique las posibles dificultades de la actividad, situación de orden público u otros aspectos de tipo logístico. |

|  |
| --- |
| * Desarrolle las actividades en modelo de diálogo intercambio de saberes con las personas y comunidades.   **Métodos de convocatoria:** es posicionar el proyecto en la agenda de los actores y grupo de interés mediante:  Con actores no comunitarios Wayúu   * Acuerdos con los líderes sociales, con el fin de que convoquen a las comunidades de base. * Bola de nieve: es pedir a los actores de influencia alta que difundan el proyecto y la reunión a otras personas interesadas. * Comunicación directa: contar previamente con las autoridades administrativas, líderes sociales y otros grupos de interés.   Con la población Wayúu   * Acordar con la autoridad ancestral - alaulayua o tradicional legal según se defina en la identificación de actores, ya que será el responsable de convocar a los demás miembros de la comunidad- clanil, esta es una actividad de pagamento. * Bola de nieve para los alijuna: es pedir a los actores de influencia alta que difundan el proyecto y la reunión a otras personas interesadas. * Comunicación directa: contar previamente a las autoridades, ancestrales, tradicionales legales (alaulayu) y asamblea wayúu.   **Campañas de convocatoria y difusión:** se realizarán mínimo dos campañas de convocatoria:   * Comunicación escrita y personalizada hacia el convocado: Entre 10-15 días anticipación se entrega a nombre propio del actor con influencia alta la comunicación, si se acuerda este procedimiento con la comunidad. En todo tipo de comunicación anexe o entregue la agenda para lograr comprensión de todos los aspectos a informar, también que conste los objetivos de manera clara, el sitio, la fecha, la hora. El contenido y alcance de la información debe ser revisado previamente por el supervisor y/o interventor. * Comunicación vía telefónica: Entre 3 a 4 días confirmar con los actores con influencia alta.   **Metodología y Herramientas**  Desarrollar la metodología a lo largo de las actividades de la obra facilita los círculos de la palabra y diálogos de saberes, así como las temáticas propuestas en el campo de acciones a realizar de esta ficha.   * Momento plenario: es el acto en el que, con la asistencia de todas las personas y grupos de interés convocados, se exponen las temáticas del proyecto en lenguaje claro.   Con los Alaulayu y miembros del Clanil promueva el círculo de la palabra con traductor   * Momento participativo: es un momento de construcción colectiva que combina lo expuesto en el momento plenario y los conocimientos, actitudes, prácticas y cosmovisión de los asistentes. Lleve preguntas orientadoras para comprender los conflictos identificados * Momento de preguntas y concretar: este momento es acordado en el inicio de la reunión, recójalas y de respuesta sincera.   Como herramienta estarán las presentación y carteleras, que el profesional social que ha estado en campo identificará previamente y planeará con oportunidad. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Momentos de verdad**  **Diálogos preliminares:** Previa al inicio de la obra se desarrollarán, entre otras, temáticas:  Con todos (comunidades, alcaldía, personería, prestador del servicio) los actores identificados se desarrollarán las siguientes temáticas: presentación del equipo ejecutor, funciones, objeto, alcance del contrato, las actividades de mejoramiento, alcance del proyecto, costos, cronograma, ventajas y beneficios programas del plan de manejo social, conformación del comité local de seguimiento participativo a la obra, sistema de PQRS, y demás del presente plan.  **Con autoridades ancestrales, en particular:** además de desarrollar las temáticas anteriormente mencionadas, se establecen los siguientes consensos.  Fecha para iniciar las actividades del plan gestión social: impactos y las medidas adoptadas con el fin de corregirlos, mitigarlos, controlarlos o compensarlos, entre otras.  **Durante el replanteo:** tendrán como propósito dialogar sobre el cronograma de ejecución e identificar impactos no previsto en la estructuración, con el fin de reconocer y comprender los impactos ambientales y sociales para apropiar medidas de mitigación, corrección o control, entre otras, con el fin de la invadir sitios sagrados, productivos, así como, recursos naturales zonas de conflicto y límites de las rancherías, entre otros y finalmente, acordar el cronograma para iniciar las actividades en el marco de los planes gestión social, manejo ambiental y obra.  **Durante la instalación:** Se incluirán las siguientes temáticas, entre otras que surjan en el desarrollo del proyecto: Acuerdos necesarios para el desarrollo de los cronogramas según los diferentes planes para el desarrollo del proyecto, y Círculos de la palabra informar avances del proyecto y gestionar conflictos.  **Con autoridades administrativas** Presentar el proyecto a los actores del orden departamental, nacional y local de carácter público y privado que puedan contribuir al impulso de iniciativas productivas locales debido al mejoramiento de la infraestructura.  **Cerrando círculos:** momento de diálogo en el que se desarrollarán, entre otras temáticas: puesta en operación del servicio de energía (desde el punto de vista técnico) cumplimiento de compromisos adquiridos en los espacios de círculos de la palabra y diálogo de saberes, acciones desarrolladas para prevenir o mitigar los impactos ambientales y sociales derivados de la ejecución del proyecto, aspectos relacionados con el Uso Racional y Eficiente de la Energía- URE, Esquema tarifario para las ZNI, Sistema de cobro y fomento a la cultura de pago, entre otros.  Con el apoyo de un traductor de lengua Wayúunaiki se realizará un diálogo de saberes que dará cuenta sobre el uso y manejo de las instalaciones a los usuarios del proyecto. | | | |
| **IMPACTOS IDENTIFICADOS:**  Generación de expectativas en la población. Baja participación ciudadana.  Generación de conflictos entre los actores (comunitarios, públicos y privados).  Incremento de la interacción de las comunidades tradicionales con personas ajenas (foráneos). | | | |
| **ETAPA DE APLICACIÓN** | | | |
| **ACTIVIDADES PRELIMINARES:** X | **REPLANTEO:** X | **OBRAS E**  **INSTALACIÓN:** X | **ENTREGA DE OBRA:** X |
| **ACCIONES POR DESARROLLAR** | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ACTIVIDAD** | **FRECUENCIA** | **EVALUACIÓN/PRODUCTO** |  |
|  | Socialización inicial | Al inicio del | Acta |
|  | proyecto | Listados de asistencia Evidencias fotográficas Presentación |
|  | Socialización Intermedia | Durante la ejecución del  proyecto | Acta Listados de asistencia  Evidencias fotográficas |
|  |  | Presentación |
|  | Socialización final | Finalizada la | Acta |
|  | implementación del sistema energético. | Listados de asistencia Evidencias fotográficas  Presentación |
|  | Las demás  intervenciones, sociales que dispongan según | Cada vez que se  considere o sea solicitado de parte | Acta Listados de asistencia  Evidencias fotográficas |
| necesidad y situaciones que se presente durante el desarrollo de la  implementación del | de la comunidad. | Presentación |
| sistema energético. |  |  |
|  | **RESPONSABLES:** Profesional social de FENOGE | | |
|  | **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA** | | |
|  | 1. Preparación y planificación | | |
|  | 2. Desarrollo de la estrategia de socialización | | |
|  | 3. Implementación de la socialización | | |
|  | 4. Retroalimentación | | |
|  | 5. Evaluación y seguimiento | | |
|  | **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO** | | |
|  | (No. de reuniones realizadas / No. de reuniones programadas) \*100 | | |
| (No. de personas asistentes / No. de convocadas) \*100  Total, de conflictos mitigados/ Total de conflictos identificados\*100 Cronograma concertado con la comunidad. | | | | |

|  |
| --- |
| **FICHA 6-3: CAPACITACIONES** |
| **OBJETIVO GENERAL:** Transmitir conocimientos y habilidades que faciliten la apropiación por parte de la comunidad de las soluciones energéticas instaladas, así como promover la adopción de estrategias para una gestión eficiente de la energía, con el fin de garantizar la sostenibilidad de los sistemas. Además, se busca fortalecer sus capacidades para tomar decisiones informadas y  fomentar la participación en el desarrollo de proyectos e iniciativas alineadas con la estrategia de comunidades energéticas. |
| **ALCANCE:** Abarcar conocimientos relacionados con las fuentes no convencionales de energía renovable (FNCER), el funcionamiento de los sistemas energéticos a implementar, su operación y mantenimiento, las actividades preventivas y de sostenibilidad, así como las prácticas para una gestión eficiente de la energía. |
| **DESCRIPCIÓN:** Los encuentros se llevarán a cabo durante los meses de ejecución de la obra. Para el desarrollo de cada eje temático, se realizará una contextualización sobre su importancia en la formación de los beneficiarios y en el futuro de la comunidad, así como sobre cómo pueden aplicar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| lo aprendido en teoría en su quehacer cotidiano. Los encuentros deberán tener un enfoque poblacional, y se deberá desarrollar un diseño pedagógico que será aprobado por el supervisor/a. Además de las temáticas y el enfoque pedagógico, se deberán considerar los siguientes ítems:   1. **Convocatoria:**    * Se convocará a la comunidad con al menos ocho (8) días de anticipación para cada encuentro.    * Se realizarán dos (2) campañas de convocatoria: la última con un mínimo de 24 horas de antelación. Las campañas se llevarán a cabo utilizando dos estrategias diferentes (orales o escritas, por ejemplo, a través de WhatsApp), con el fin de asegurar la asistencia del número de personas establecido para cada grupo poblacional. asistencia del número de personas establecido para cada uno de los grupos poblacionales. 2. **Metodología:**   Se utilizarán ayudas audiovisuales (PC, proyector), tablero portátil acrílico, papelógrafo, banner o pendón, maquetas, papelería y otros elementos de oficina.   1. **Reconocimiento a la participación:**   Se entregará un mensaje simbólico a todos los participantes y menciones especiales a mujeres, niños, jóvenes y hombres destacados que adopten buenas prácticas según los temas tratados. Se otorgará una mención de oro a las personas que asistan de manera frecuente, con mayor impacto en el grupo.   1. **Realizar informe final:**   Se elaborará un informe final que incluirá el análisis de los resultados en los siguientes aspectos:   * + Resultados obtenidos por participación (número de personas asistentes a los encuentros).   + Impactos (número de veces que la misma persona asistió a su grupo).   Se incluirán también consideraciones, recomendaciones y las necesidades de capacitación de las comunidades, para ser entregado al encargado de la Gestión Operativa y Mantenimiento.   1. **Evaluación:**   Se aplicará una encuesta de satisfacción y evaluación que cubrirá los siguientes aspectos:   * + Logística   + Contenido | | | | | | | |
| **IMPACTOS IDENTIFICADOS:**  Falta de conocimiento para el manejo y operación de los sistemas implementados Ausencia de pago por el servicio de energía eléctrica  Aumento del consumo de energía eléctrica debido a malas prácticas en la gestión eficiente de la  energía. | | | | | | | |
| **ETAPA DE APLICACIÓN** | | | | | | | |
| **ACTIVIDADES PRELIMINARES:** | | **REPLANTEO:** | | **OBRAS E**  **INSTALACIÓN:** X | | **ENTREGA DE OBRA:** | |
| **ACCIONES POR DESARROLLAR** | | | | | | | |
|  | **ACTIVIDAD** | | **FRECUENCIA** | | **EVALUACIÓN/PRODUCTO** | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Planificación | | | | Una vez durante la ejecución del proyecto | Cronograma implementación  capacitaciones | de | de las |  |
|  | Convocatoria | | | | Una vez durante la ejecución  del proyecto | Evidencias de la convocatoria  y materiales de invitación | | |  |
|  | Diseño Pedagógico inclusivo y Enfoque diferencial | | | | Una vez durante la ejecución del proyecto | Documento diseño pedagógico, PPT y demás materiales para utilizar en las  sesiones. | | |  |
|  | Desarrollo capacitación | de | sesiones | de | Tres sesiones (2 horas cada una) | Acta  Listados de asistencia Evidencias fotográficas | | |  |
|  | Evaluación y retroalimentación | | | | Una vez durante la ejecución del proyecto | Encuesta de informe de capacitación | evaluación sesiones | e de |  |
|  | **RESPONSABLES:** Profesional social del FENOGE. | | | | | | | |  |
|  | **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA** | | | | | | | |  |
|  | 1. Planificación | | | | | | | |  |
|  | 2.Convocatoria | | | | | | | |  |
|  | 3. Diseño Pedagógico inclusivo y Enfoque diferencial | | | | | | | |  |
|  | 4. Implementación | | | | | | | |  |
|  | 5. Evaluación y Retroalimentación | | | | | | | |  |
|  | **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO** | | | | | | | |  |
|  | (No. de capacitaciones realizadas / No. de capacitaciones programadas) \*100 | | | | | | | |  |
|  | (No. de personas asistentes / No. de convocados) \*100 | | | | | | | |  |

|  |
| --- |
| **FICHA 6-4: PQRS** |
| **OBJETIVO GENERAL:** Mejorar la comunicación entre los ciudadanos y las entidades responsables, asegurando que las inquietudes y necesidades de las comunidades energéticas sean atendidas de manera asertiva y transparente. |
| **ALCANCE:**   1. Mejorar la comunicación y la transparencia 2. Optimizar la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes 3. Fomentar la participación ciudadana 4. Incrementar la satisfacción de los ciudadanos 5. Promover la equidad y la inclusión 6. Recopilar información para las actividades a desarrollar relacionadas al plan de gestión social. |
| **DESCRIPCIÓN:** En cumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, se requiere generar herramientas que permitan conocer las inquietudes y manifestaciones de nuestros grupos de interés, en este caso las comunidades energéticas para fortalecer el proceso de implementación, que se sensibilice con la población general, permitiendo el acceso al uso de las PQRS adaptados al contexto territorial y  teniendo como responsable el personal capacitado e idóneo para responder a las solicitudes presentadas. |
| **IMPACTOS IDENTIFICADOS:**  -Expectativas de las comunidades  -Conflictos sociales  -Desinformación comunitaria |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ETAPA DE APLICACIÓN** | | | | | | | | | |
| **ACTIVIDADES**  **PRELIMINARES: X** | | **REPLANTEO: X** | | | **OBRAS E**  **INSTALACIÓN: X** | | | **ENTREGA DE OBRA: X** | |
| **ACCIONES POR DESARROLLAR** | | | | | | | | | |
|  | **ACTIVIDAD** | | **FRECUENCIA** | | | | **EVALUACIÓN/PRODUCTO** | |  |
|  | Sensibilización y divulgación del proceso y procedimiento para la realización y seguimiento de las PQRS realizadas por parte de las  comunidades energéticas. | | Al inicio del proyecto | | | | Acta  Listado de asistencia Registro fotográfico | |  |
|  | Canales de recepción. Establecer formulario de acceso a las comunidades para la | | Durante proyecto | la | ejecución | del | Formulario diseñado inclusivo y con enfoque diferencial | |  |
| descripción de las PRQS | |  |  |  |  |  | |
|  | Ubicación de buzones PQRS en lugares accesibles en cada  comunidad energética. | | Durante proyecto | la | ejecución | del | Registro fotográfico | |  |
|  | Canales de comunicación: | |  |  |  |  |  | |  |
| Establecer líneas de atención telefónicas dedicadas para PQRS y emergencias,  asegurando que sean atendidas | | Durante proyecto | la | ejecución | del | Acta de consolidación de la línea telefónica habilitada con responsables que incluya  atención en WhatsApp y | |
| por personal capacitado. Establecer atención por WhatsApp y correo electrónico. | |  |  |  |  | correo electrónico | |
|  | Herramientas de gestión y seguimiento: Diseñar bitácora para el seguimiento y registro de las entradas y salidas de PQRS realizadas por las comunidades energéticas. | | Durante proyecto | la | ejecución | del | Bitácora | |  |
|  | **RESPONSABLES:** Profesional social del FENOGE. | | | | | | | |  |
|  | **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA** | | | | | | | |  |
|  | 1. Planeación y diseño (herramientas de recepción y registro) | | | | | | | |  |
|  | 2. Desarrollo e implementación (canales de comunicación) | | | | | | | |  |
|  | 3. Operación y gestión (materiales de información y capacitación) | | | | | | | |  |
|  | 4. Monitoreo y evaluación (herramientas de gestión y seguimiento) | | | | | | | |  |
|  | 5. Mejora continua (herramientas de evaluación y retroalimentación) | | | | | | | |  |
|  | **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO** | | | | | | | |  |
|  | (No. de PQRS de solicitados / No. de PQRS de contestados) \*100 | | | | | | | |  |
|  | Tiempo de respuesta de PQRS | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |

|  |
| --- |
| **FICHA 6-5: COMITÉ COMUNITARIO DE SEGUIMIENTO** |
| **OBJETIVO GENERAL:** Fomentar canales accesibles y participativos para el acceso a la información  relacionada con la ejecución del proyecto. |

|  |
| --- |
| **ALCANCE:** Propiciar canales accesibles y participativos para el acceso a la información relacionada  con la ejecución del proyecto. |
| **DESCRIPCIÓN:**  Este punto forma parte de las temáticas de las sesiones de socialización, con el fin de verificar las personas interesadas en formar parte del comité y explicar el motivo y los objetivos de su conformación, así como las funciones del mismo.  Se acordará con la comunidad si se formará un comité por corregimiento o un único comité general.  **Inscripción al comité:**  En el círculo de palabra inicial, se realizará la inscripción de los interesados en formar parte del comité de seguimiento participativo a la obra. Si es necesario, debido al número de inscritos, se procederá a una elección democrática mediante votación.  **Constitución de los comités de seguimiento participativo a la obra:**  El acta de constitución debe contener:   * El nombre de los integrantes * Documentos de identidad * El objeto de la vigilancia * Nombre del corregimiento * Duración * Periodicidad de las reuniones (El comité o los comités se reunirán cada dos meses o con la frecuencia que se acuerde, según las necesidades del proyecto)   **Número de integrantes:**  El comité, ya sea por corregimiento o general, estará compuesto por un número impar de personas (hasta 5) para facilitar la toma de decisiones. En todo caso, deberá contar con la participación de un representante de las instituciones educativas y un integrante del hospital beneficiario de este proyecto.  **Foros de auditoría visible:**  El grupo que conformó el comité debe reunirse para definir y elaborar un plan de trabajo que contemple actividades, tiempos, responsables y recursos.  Se realizarán, como mínimo, dos espacios de participación ciudadana, previo consenso con la comunidad. En estos espacios se llevará a cabo un diálogo bidireccional con la comunidad.  **Primer foro:**  Se presentarán las modificaciones del proyecto (si aplica), cambios en el diseño, adiciones, retrasos, cambios de personal calificado o no calificado, el plan de manejo ambiental y social, así como el plan de obras y un primer acercamiento sobre el mantenimiento de la obra.  Responsable: mantenimiento preventivo y correctivo, costos.  **Primer seguimiento al informe:** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Se dará respuesta a los hallazgos identificados durante el ejercicio de seguimiento y vigilancia realizado por el comité ciudadano. Además, se llevarán a cabo las acciones recomendadas por la veeduría.  **Segundo foro:**  Una vez finalizada la instalación de la solución energética, y tras su recepción satisfactoria por todas las partes, se convocará a un nuevo foro visible que deberá comprender las siguientes actividades:   * Rendición de cuentas por parte del ejecutor, la alcaldía y los representantes del o los comités (En esta instancia, el veedor debe recolectar, organizar y analizar la información asociada a la implementación del proyecto. Esta información debe reflejar cómo el ejecutor responsable está llevando a cabo el plan, programa o proyecto en el territorio, y puede provenir de fuentes institucionales, no institucionales y directas). * Socialización del Plan de Gestión, Administración, Operación y Mantenimiento del sistema. * Presentación de productos y logros alcanzados con el desarrollo del Plan de Gestión Social y Ambiental. * Espacio para preguntas y comentarios sobre aspectos surgidos de la ejecución de la obra y el relacionamiento con las comunidades. | | | | | |
| **IMPACTOS IDENTIFICADOS:**  Desinformación sobre los alcances y aspectos generales del programa.  Conflictos sociales que puedan paralizar la ejecución e implementación del programa. | | | | | |
| **ETAPA DE APLICACIÓN** | | | | | |
| **ACTIVIDADES**  **PRELIMINARES: X** | **REPLANTEO: X** | | **OBRAS E INSTALACIÓN: X** | | **ENTREGA DE**  **OBRA: X** |
| **ACCIONES POR DESARROLLAR** | | | | | |
| **ACTIVIDAD** | | **FRECUENCIA** | | **EVALUACIÓN/PRODUCTO** | |
| Convocatoria a la conformación de los comités | |  | | Acta  Listado de asistencia  Registro fotográfico | |
| Foros auditorios visible | | Dos veces: una durante la ejecución y una al finalizar la  ejecución. | | Acta  Listado de asistencia  Registro fotográfico | |
| Implementación de acciones de  mejora identificadas | |  | | Informe | |
| **RESPONSABLES:** Profesional social del FENOGE | | | | | |
| **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA** | | | | | |
| 1. Planeación y diseño (herramientas de recepción y registro) | | | | | |
| 2. Desarrollo e implementación (canales de comunicación) | | | | | |
| 3. Operación y gestión (materiales de información y capacitación) | | | | | |
| 4. Monitoreo y evaluación (herramientas de gestión y seguimiento) | | | | | |

|  |
| --- |
| 5. Mejora continua (herramientas de evaluación y retroalimentación) |
| **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO** |
| (No. de solicitudes / No. de solicitudes contestadas) \*100 |
| Tiempo de respuesta de solicitudes. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA 6-6: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS** | | | | | | | | |
| **OBJETIVO GENERAL:**  Mitigar el impacto en la implementación de los SSFV relacionado con la generación de conflictos sociales. | | | | | | | | |
| **ALCANCE:**   * Desarrollar una implementación concertada e informada con la comunidad beneficiaria. * Establecer relaciones de confianza y diálogo entre los diferentes actores involucrados en la implementación del proyecto. * Establecer rutas de diálogo permanentes que permitan identificar oportunamente conflictos y   oportunidades de mejora en la implementación del proyecto.   * Establecer rutas de diálogo y protocolos claros para la resolución de conflictos sociales. | | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN:**  Para establecer estrategias de resolución de conflictos en la implementación de proyectos de transición energética justa y la constitución de comunidades energéticas es necesario actuar de manera armónica entre los actores del proyecto. Esto se fundamenta en el diálogo social y la participación de todos los actores, considerando la importancia de construir confianza y promover la transformación positiva de los territorios donde se opera. De esta manera, se busca minimizar las probabilidades de conflictos, identificar riesgos y trabajar conjuntamente para evitar que estos se materialicen. | | | | | | | | |
| **IMPACTOS IDENTIFICADOS:**   * Retrasos en el cronograma de implementación de la obra. * Quejas de la comunidad energética relacionadas con la implementación de la obra. * Suspensión de los trabajos de la obra. | | | | | | | | |
| **ETAPA DE APLICACIÓN** | | | | | | | | |
| **ACTIVIDADES PRELIMINARES:** X | | **REPLANTEO:** X | | **OBRAS E**  **INSTALACIÓN:** X | | | **ENTREGA DE OBRA:** X | |
| **ACCIONES A DESARROLLAR** | | | | | | | | |
| **ACTIVIDAD** | | | **FRECUENCIA** | | **EVALUACIÓN/PRODUCTO** | | | |
| Concertación | previa | del | Previa al inicio de la implementación del proyecto | | Lista de | Asistencia | | y Acta de |
| cronograma de obra con el Entorno- Sostenible-Comunidad Energética,  con el acompañamiento de la | | | Reunión con la ES-CE. | | | |
| supervisión y/o interventoría. | | |  | | | |
| Reporte de ajustes al cronograma de implementación de la obra a la  ES-CE, con el acompañamiento de | | | Durante la ejecución del proyecto. | | Lista de asistencia y acta de reunión con la ES-CE. | | | |
| la supervisión y/o interventoría. | | |  | |  | | | |
| Reporte previo a la ES-CE, sobre el  ingreso de personal externo y el transporte de materiales al | | | Durante la ejecución del proyecto. | | Lista de asistencia y acta de reunión con la ES-CE. | | | |
| territorio, con el acompañamiento  de la supervisión y/o interventoría. | | |  | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Participación en mesas de diálogo  con representantes delegados de las entidades y beneficiarios. | Durante la ejecución del proyecto. | Lista de asistencia y acta de reunión con la ES-CE. |
| Reporte oportuno a la supervisión y/o interventoría de cualquier conflicto social que pueda afectar la  correcta ejecución de la obra. | Durante la ejecución del proyecto. | Informe |
| **RESPONSABLES:** Profesional social del FENOGE. | | |
| **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA** | | |
| 1. Reuniones de concertación con la Entorno-Sostenible-Comunidad Energética. | | |
| 2. Espacios de evaluación. | | |
| 3. Informes de reporte de conflictividades sociales | | |
| **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO** | | |
| (No. de reuniones realizadas / No. de reuniones programadas) \*100 | | |
| (No. de personas asistentes / No. de convocadas) \*100 | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FICHA 6-7: SEGUIMIENTO Y MONITOREO** | | | |
| **OBJETIVO GENERAL:**  Asegurar un impacto social positivo en relación con la implementación del proyecto y su informe a las  partes interesadas. | | | |
| **ALCANCE:**   * Evaluar el progreso de las actividades para verificar si las actividades se desarrollan según el cronograma y los acuerdos establecidos con la comunidad. * Detectar problemáticas sociales que puedan estar afectando la implementación del programa . * Brindar información clave para la toma de decisiones de manera oportuna para asegurar la correcta implementación del programa. * Informar a las partes interesadas sobre los avances y resultados del programa. | | | |
| **DESCRIPCIÓN:**  Las estrategias de evaluación, seguimiento y control de indicadores sociales en los proyectos permiten ordenar, conducir y orientar las acciones hacia una ejecución adecuada, asegurando el impacto social positivo proyectado. El seguimiento y control garantizan que el proyecto se ejecute conforme a los planes establecidos y se logren los objetivos propuestos. Estas estrategias proporcionan información precisa y oportuna para tomar decisiones informadas y ajustadas a la realidad del proyecto. Además, aseguran que el proyecto cumpla con los requisitos legales, normativos y contractuales establecidos, y facilitan la comunicación continua entre todos los actores, garantizando que estén informados sobre el progreso y cualquier cambio relevante. En conjunto, estas estrategias ayudan a mantener el proyecto alineado con sus objetivos y metas, abordando problemas y desviaciones de manera oportuna y eficaz  para asegurar su éxito. | | | |
| **IMPACTOS IDENTIFICADOS:**   * Dificultades para visualizar los avances e impactos positivos de la implementación del programa. * Dificultades para identificar problemas a tiempo que puedan afectar la correcta implementación del programa. * Pérdida de oportunidades para incorporar acciones de mejora que aseguren un impacto social positivo del programa. * Insatisfacción de la comunidad energética respecto a la implementación del programa. | | | |
| **ETAPA DE APLICACIÓN** | | | |
| **ACTIVIDADES**  **PRELIMINARES:** | **REPLANTEO:** | **OBRAS E INSTALACIÓN:** x | **ENTREGA DE OBRA:** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACCIONES A DESARROLLAR** | | |
| **ACTIVIDAD** | **FRECUENCIA** | **EVALUACIÓN/PRODUCTO** |
| Determinación de indicadores sociales del programa. | Inicio del proyecto | Informe |
| Construcción de una herramienta  para la recolección de datos. | Inicio del proyecto | Informe |
| Recolección y registro de datos | Durante la ejecución del  proyecto | Matriz de recolección de datos |
| Análisis y reporte de datos sociales | Al finalizar el proyecto | Informe |
| **RESPONSABLES:** Profesional social del Fenoge | | |
| **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA** | | |
| 1. Determinación de indicadores sociales y herramienta de recolección de datos. | | |
| 2. Recolección de información | | |
| 3. Análisis y reporte de información | | |
| **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO** | | |
| (No. de comunidades caracterizadas / No. de comunidades beneficiarias totales) \*100 | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA 6-8: ESQUEMA DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA** | | | | | | | |
| **OBJETIVO GENERAL:**  Presentar al prestador del servicio un prototipo del plan de sostenibilidad social que fomente la apropiación social de la infraestructura. | | | | | | | |
| **ALCANCE:** Sintetizar los hallazgos encontrados durante el acompañamiento social en la ejecución de la iniciativa, en las etapas de caracterización, socialización, evaluación y monitoreo, con el fin de diseñar un esquema contextualizado a las condiciones sociales de la comunidad para la administración del sistema energético. | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN:**  Este plan consistirá en una matriz que incluirá las actividades propuestas, su justificación y las recomendaciones correspondientes.   * **Impactos sociales potenciales** que generará la prestación del servicio, junto con una propuesta de plan de manejo. * **Necesidades de capacitación** de la población beneficiaria del proyecto, con enfoque de género. * **Estrategias para promover la cultura de pago**, tales como talleres de sensibilización sobre cultura de pago, incentivos por cumplimiento, talleres para el fomento de proyectos productivos, esquemas comunitarios de pago y comunidades energéticas. * **Uso racional de la energía y eficiencia energética**, así como la capacidad de carga del sistema, adaptado a la cultura de los beneficiarios, en el marco de la responsabilidad social. | | | | | | | |
| **IMPACTO IDENTIFICADO:**  Falta de apropiación del sistema energético. Inadecuada administración del sistema energético. | | | | | | | |
| **ETAPA DE APLICACIÓN** | | | | | | | |
| **ACTIVIDADES**  **PRELIMINARES:** X | | **REPLANTEO:** X | | **OBRAS E**  **INSTALACIÓN:** | | **ENTREGA DE**  **OBRA:** X | |
| **ACCIONES A DESARROLLAR** | | | | | | | |
|  | **ACTIVIDAD** | | **FRECUENCIA** | | **EVALUACIÓN/PRODUCTO** | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Elaboración de informe de prototipo del plan de sostenibilidad social. | Una vez | Informe |  |
|  | **RESPONSABLES:** Profesional social y equipo de supervisión de Fenoge | | |  |
|  | **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA** | | |  |
|  | Elaboración de informe | | |  |
|  | **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO** | | |  |
|  | Informe prototipo de sostenibilidad social | | |  |
| Socialización de informe a equipo de supervisión | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA 6-G: PERFIL PROFESIONAL** | | | | | |
| **OBJETIVO GENERAL:**  Prestar los servicios profesionales en forma personal, con autonomía técnica y administrativa, como profesional social de apoyo para la implementación y seguimiento de la gestión social del proyecto. | | | | | |
| **ALCANCE:** A lo largo de la ejecución del proyecto buscará implementación y seguimiento de la gestión social, además de todas las actividades requeridas para la correcta y oportuna ejecución de esta. Esto incluye su formulación y/o modificación, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de resultados y cualquier otra que se requiera. También comprende el desarrollo de las actividades sociales del proyecto, incluyendo las respuestas de las peticiones, solicitudes, requerimientos y consultas del Ministerio de Minas y Energía, los entes de control y vigilancia, o cualquier otra autoridad o solicitante externo, dentro del proyecto; entre otras actividades necesarias para la adecuada operación integral  del mismo. | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN:**  Con experiencia específica de mínima de dos (2) años en FNCER, Política pública, desarrollo social, productivo y comunitario y/o relacionamiento comunitario. Con preferencia de residencia en la región. (No debe pertenecer a la comunidad). Cumplir mínimo dos (2) ítems descritos en la experiencia profesional mínima. | | | | | |
| **IMPACTO IDENTIFICADO:**  Desarticulación social y comunitaria No ejecución del proyecto Conflictividad social  Inadecuada implementación del plan de gestión social | | | | | |
| **ETAPA DE APLICACIÓN** | | | | | |
| **ACTIVIDADES**  **PRELIMINARES:** X | **REPLANTEO:** X | | **OBRAS E INSTALACIÓN:** | | **ENTREGA DE**  **OBRA:** X |
| **ACCIONES A DESARROLLAR** | | | | | |
| **ACTIVIDAD** | | **FRECUENCIA** | | **EVALUACIÓN/PRODUCTO** | |
| Elaborar e Implementar un plan de trabajo detallado que describa las actividades que se van a desarrollar en cumplimiento del proyecto, los recursos y herramientas que emplearán para su desarrollo. Incluyendo un cronograma de trabajo asociado a las actividades, los plazos establecidos de | | Única | | Plan Detallado de Trabajo | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ejecución y fechas específicas del componente social. |  |  |
| Diseñar e implementar el seguimiento a la ruta crítica o posibles dificultades que afecten la ejecución de las actividades sociales, y si es el caso efectuar las medidas de mitigación del riesgo o dificultades identificadas que se  adoptarán en cada caso. | Semanal | Ruta crítica Informes semanales |
| Implementar las actividades del  plan de gestión social del proyecto, en todas las fases de este. | Diario | Actas de socialización  Registro fotográfico Registro de asistencia. |
| Elaborar repositorio en el expediente contractual (cargue de la documentación de cada beneficiario con los respectivos formatos diligenciados | Semanal | Carpeta digital |
| Diseñar e implementar una  evaluación de impacto social | Único | Documento: Evaluación de  impacto social del proyecto |
| Asistir y participar en las reuniones que sean citadas a través del Supervisor durante todas las fases del proyecto, cuando así se requiera para el desarrollo de estas y podrán ser realizadas de forma presencial o virtual de acuerdo con lo requerido por el solicitante de la reunión. | Cuando sea requerido |  |
| **RESPONSABLES:** FENOGE | | |
| **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA** | | |
| Plan Detallado de Trabajo - Documentación del profesional social vigente | | |
| Metodología de evaluación de impacto social - Documentación que evidencia el cumplimiento de cada  obligación. | | |
| Metodología de seguimiento y verificación de la gestión social | | |
| **INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO** | | |
| Acompañamiento en actividades con la comunidad. | | |
| Cantidad de socializaciones con actores claves | | |
| Desarrollo de acciones del plan de gestión social | | |