# LINEAMIENTOS PARA EL COMPONENTE DE GESTION SOCIAL

## APÉNDICE J

## PROCESO DE CONTRATACION No:

## “SI-SI-LP-019-2022”

## OBJETO: “MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA URBANA Y CALIDAD AMBIENTAL DENTRO DE LA ESTRATEGIA “CENTRO CAMINABLE” EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – SANTANDER”

**MUNICPIO DE BUCARAMANGA**
**SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA**

# ESPECIFICACIONES PARA EL COMPONENTE DIALOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

# CONTENIDO

1. PARÁMETROS TÉCNICOS PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA .3
2. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO ....4
3. OBJETIVOS ....6
3.1. OBJETIVO GENERAL ....6
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS ....6
4. NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ....7
5. ETAPA DE PRELIMINARES ....8
5.1. DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR EN LA ETAPA DE PRELIMINARES PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA. ....8
5.2. ANTECEDENTES ....9
5.3. INFORME DE LA ETAPA DE PRELIMINARES ....9
6. TALENTO HUMANO ....9
7. PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ....11
7.1. METODOLOGÍA Y CRONOGRAMA DEL PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS. ....11
7.2. LÍNEA ESTRATÉGICA DE DIÁLOGO CIUDADANO ....12
7.3. LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ....29
8. DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR DURANTE LA ETAPA DE CONSTRUCCIÓN. 34
9. REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ....35
10. COSTOS SOCIALES ....38
11. INDICES DE CUMPLIMIENTO ....39

## 1. PARÁMETROS TÉCNICOS PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

El Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica en proyectos de infraestructura urbana potencian la transformación físico espacial de los territorios, con acciones que promueven cambios culturales y reactivan los tejidos sociales y comunitarios para la construcción conjunta del hábitat. A través del diálogo ciudadano y la comunicación estratégica de los proyectos, el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura y sus equipos en obra, promueven la participación y la cultura ciudadana, fomentando la corresponsabilidad con el desarrollo urbano y la apropiación por la ciudad y su infraestructura de movilidad y espacio público.

Los proyectos que desarrolla el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura tienen por finalidad producir bienestar, mejorar la calidad de vida de los habitantes e incrementar la democracia urbana. Objetivos misionales que son insumo para la definición de acciones de diálogo con la ciudadanía y para el abordaje territorial de las estrategias de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

Este apéndice “tipo” presenta los programas y actividades para el diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas de obligatorio cumplimiento para el contratista. Contiene un conjunto de actividades articuladas enfocadas en promover el diálogo con la ciudadanía para la generación de intervenciones integrales que transformen la calidad de vida de los habitantes de la ciudad a través de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público.

El componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica tiene 4 objetivos transversales:

1. Informar
2. Mitigar
3. Articular;
4. Apropiar y sostener.

Estos objetivos serán de obligatorio cumplimiento para los Equipos en Obra de contratistas y respectiva vigilancia por la interventoría.

Para la materialización de los objetivos transversales, este componente está dividido en 2 líneas estratégicas: a) Diálogo Ciudadano y b) Comunicación Estratégica. Los cuales agrupan una serie de programas y acciones enfocadas en maximizar los beneficios de los proyectos de infraestructura y la mitigación de los impactos producidos en el desarrollo de estos.

Cada una de las obligaciones establecidas en el presente Apéndice de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista debe cumplirse basadas en los criterios de oportunidad, calidad y efectividad.

Sin perjuicio de las obligaciones descritas en el presente Apéndice, el Contratista deberá garantizar el cumplimiento del Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica, a través del desarrollo de los programas aquí planteados. Cualquier mecanismo sugerido por el Contratista, deberá contar para su ejecución con la aprobación de la Interventoría y ser aceptado por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura. Igualmente, el Contratista deberá garantizar una atención permanente a las solicitudes realizadas por la ciudadanía con respecto al proyecto.

## 2. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

A continuación, se relacionan las obligaciones generales para el desarrollo del proyecto desde el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica durante la ejecución del contrato:

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en las respuestas de derechos de petición.
- Conocer y ejecutar todas las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, para el proyecto y levantar los registros y productos relacionados con su desarrollo.
- Realizar recorrido(s) y atención al ciudadano en campo mínimo una vez por semana para el conocimiento territorial.
- Elaborar una estrategia de articulación y coordinación interinstitucional.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica al desarrollo de las actividades técnicas durante todas las etapas del contrato.
- Elaboración de la metodología y cronograma para el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, Programa de acompañamiento a actividades técnicas. Así como su evaluación periódica, tomando las medidas correctivas.
- Elaborar, revisar, implementar, hacer seguimiento, evaluar y realizar acciones de mejora, con el acompañamiento de la interventoría y bajo los lineamientos del Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato (etapas de reconstrucción y/o preliminares, construcción y recibo de obra). En caso de requerir ajuste a alguno de los programas en cualquiera de las etapas del proyecto, el contratista deberá solicitar a la interventoría su aprobación para su posterior comunicación y aceptación del Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, lo anterior no debe implicar mayores costos para el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.
- Elaborar los procedimientos que se requieren para el desarrollo del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato.
- Asistir a todos los comités de seguimiento y mesas de trabajo programados durante la ejecución del contrato. En estos espacios, se hará un recuento de las actividades desarrolladas, se presentarán las actividades a realizarse en el siguiente periodo, se harán las observaciones y solicitudes necesarias con el fin de obtener un buen desarrollo de la gestión y diálogo con la ciudadanía.
- Dar cumplimiento a los programas y actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con el fin de informar, mitigar, articular, apropiar y sostener durante la ejecución del proyecto, en las etapas de preconstrucción y/o preliminares y construcción.
- Elaborar los informes semanales, mensuales y final sobre los avances del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato.
- Asistir a procesos de socialización realizados por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura para articular las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos de este apéndice.
- Garantizar un trabajo mancomunado entre los demás componentes del contrato de obra y su componente social, para poder cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad en el desarrollo del contrato.
- Presentar en medio físico y magnético todos los soportes e informes del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como los documentos que el Contratista presente durante su gestión.

- Entregar a la Interventoría y el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, cuando sea requerido, todos los registros e información de actividades que elabore el Contratista.
- Elaborar los textos informativos acerca del proyecto para ser incluidos en la página Web del Municipio de Bucaramanga o donde la entidad lo estime pertinente, previa aprobación de Interventoría. Lo anterior podrá realizarse durante todo el plazo del contrato en cualquier momento que sea requerido, según los lineamientos del Municipio de Bucaramanga.
- Elaborar y dar cierre a las actas de vecindad necesarias en el desarrollo del proyecto, para establecer, previo a la intervención, las condiciones físicas originales de cada uno de los predios y los bienes de interés cultural ubicados en el área del proyecto, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos de la construcción del proyecto.
- Elaborar una presentación para las reuniones participativas con la comunidad y entregarla a la Interventoría para su revisión y aprobación. Programar y realizar el simulacro de las reuniones informativas.
- El Contratista no podrá iniciar actividades constructivas sin antes haber informado a la comunidad según los parámetros establecidos en el presente Apéndice.
- El Contratista deberá garantizar al grupo de profesionales los medios suficientes para el óptimo desarrollo de las actividades descritas en cada programa, incluyendo un medio de transporte que facilite el acceso a las zonas de intervención de la obra, en caso de ser necesario.
- El contratista deberá disponer de una bitácora social de obra en la cual se registren las actividades y novedades del desarrollo del plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. La bitácora social de obra debe reposar en la obra y es un anexo del informe final.
- El Contratista deberá participar en una mesa de trabajo con el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura y la Interventoría, con el fin de conocer, abordar y articular temas de interés general, para el buen desarrollo de la construcción del proyecto. Estas mesas se realizarán periódicamente, y deberán ser coordinadas por la interventoría. Las decisiones tomadas en las mesas no pueden implicar:
    - Mayores costos del valor del componente del contrato.
    - Incremento alguno al valor del Contrato.
    - Modificación del objeto del Contrato.
    - Modificación de plazo del Contrato.

Estas mesas de trabajo se realizarán en las instalaciones de la Secretaría de Infraestructura y/o instalaciones de las empresas Contratistas o Interventoras, en el día y hora que estipule la Interventoría encargada. La Interventoría elaborará el acta donde se registrará lo trabajado, aciertos, acuerdos e inconvenientes identificados y diligenciará el listado de asistencia, el cual hará parte de cada informe mensual, y deberá estar debidamente aprobada por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura. Esta acta debe ser leída y firmada en momento real y entregada a los participantes.

En caso de que sea necesario abordar temas que requieren tratarse de manera urgente, el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, el Contratista y/o Interventoría podrán convocar a una reunión extraordinaria.

Para la ejecución del contrato se entenderán los tiempos en días calendario.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Potenciar los beneficios de la transformación física de los proyectos de infraestructura urbana a través de mecanismos de información, mitigación de impactos, articulación interinstitucional y acciones de apropiación y sostenibilidad que garanticen el diálogo ciudadano y la corresponsabilidad para el adecuado desarrollo del proyecto.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**Informar**

- Mantener informada a la ciudadanía sobre los beneficios y avances del proyecto.
- Establecer canales de comunicación con la ciudadanía para suministrar información: clara, veraz y oportuna.
- Apoyar las acciones del diálogo ciudadano en el desarrollo del proyecto.
- Generar contenidos de valor acerca de los beneficios que tiene para la ciudadanía la construcción y las acciones de diálogo, formación y participación ciudadana.

**Mitigar**

- Implementar las acciones necesarias para mitigar los impactos ocasionados por el desarrollo del proyecto.
- Atender veraz y oportunamente los canales de atención y servicio a la ciudadanía posibilitando el intercambio permanente de información, la resolución de inquietudes y el trámite y respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- Promover acciones de corresponsabilidad con la transformación física del territorio a través del involucramiento ciudadano en el acompañamiento del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a las actividades técnicas del desarrollo del proyecto y las estrategias de manejo al paisaje urbano.

**Articular**

- Consolidar y dinamizar estrategias de gobernanza para la coordinación y el trabajo colaborativo interinstitucional para el avance del proyecto que potencien la transformación integral del territorio.

**Apropiar y sostener**

- Crear y ejecutar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social al desarrollo del proyecto.
- Generar espacios de participación y formación que posibiliten el diálogo ciudadano, el intercambio de saberes y la promoción de la cultura ciudadana para la apropiación y sostenibilidad del proyecto.

## 4. NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Para la implementación del presente apéndice, el Contratista debe tener en cuenta la normatividad de acuerdo con la reglamentación vigente:

- Los lineamientos de la Agenda Internacional de Desarrollo 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el Objetivo 11 “lograr ciudades y asentamientos humanos inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”; la Nueva Agenda Urbana aprobada en Hábitat III y los objetivos en adaptación y mitigación al cambio climático del Acuerdo de París COP21.
- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Accesoa la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestiónpública.
- Ley 1882 de 2018 o Ley de Infraestructura.
- Ley 1083 de 2006: Establece algunas normas sobre planeación urbana sostenible. Señala que para garantizar la accesibilidad de todas las personas a las redes de movilidad y transitar por las mismas en condiciones adecuadas, en especial a las niñas, niños y personas que presenten algún tipo de discapacidad, las vías públicas que se construyan al interior del perímetro urbano a parti de la vigencia de esta ley.
- Ley 1801 de 2016 o Código Nacional de Policía y Convivencia.
- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- 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 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 388 de 1997: Ley de desarrollo territorial
- Ley 134 de 1994: Mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y sefijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 1618 de 2013: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1437 de 2012: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2820 de 2010, de la Presidencia de la República: Por el cual se reglamenta el título VIII dela Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales, modificado por el Decreto 2041 de 2014.
- CONPES 3819 de 2014, por medio del cual establece los lineamientos de la Política Nacional para Consolidar el Sistema de Ciudades en Colombia. Resolución 49906 del 6 de julio de 2015: Por la cual

se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, o la que haga sus veces**.**

El Contratista deberá armonizar la nueva producción normativa y de desarrollos institucionales que se produzcan durante el desarrollo del proyecto como lineamientos del presente apéndice con el acompañamiento e instrucciones del Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura y las Entidades competentes.

## 5. ETAPA DE PRELIMINARES

### 5.1. DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR EN LA ETAPA DE PRELIMINARES PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.

El Contratista deberá revisar la información correspondiente a los diferentes contratos prexistentes en el Municipio de Bucaramanga relacionados con el proyecto, con el ánimo de hacer entrega de los siguientes documentos conforme a los lineamientos establecidos por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura:

- Actualización del Directorio de instituciones, equipamientos y actores sociales, el contratista realizará la entrega dentro de los primeros quince (15) días después de firmada el acta de inicio del contrato, el contratista entregará un documento con el mapeo de actores sociales claves en el desarrollo del contrato, con el fin de identificar a todas las organizaciones, lideres, instituciones y demás actores fundamentales para el proyecto. En el caso de los comerciantes, empresarios, industriales y servicios es necesario precisar las agremiaciones y organizaciones a las que se encuentran vinculadas, de manera que el proyecto cuente con el escenario organizativo de esta población para su vinculación a las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Elaboración del Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estrategia, dentro de los primeros quinse (15) días de después de la firma del acta de inicio del contrato, el cual contendrá la metodología y cronograma que desarrolle las líneas estratégicas definidas en el Apéndice.
- El contratista entregará la metodología e inventario para la elaboración de las actas necesarias especificadas en el programa de Acompañamiento a Actividades Técnicas dentro del primer (1) mes después de la firma del acta de inicio, teniendo en cuenta el inventario de predios existentes en el área de influencia directa.
- Se debe desarrollar las mesas de trabajo necesarias, con el contratista, interventoría e Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, donde se establezcan los lineamientos para la elaboración de los documentos, a fin de desarrollar las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, de acuerdo con los tiempos del contrato.

El Contratista deberá apoyar el desarrollo de acciones que el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura planee y/o concerte con actores interesados en el proyecto y que considere necesarias, para fortalecer el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica durante esta etapa.

- El contratista deberá entregar a la interventoría la metodología para el levantamiento de actas de vecindad dentro de la etapa de pre-construcción y/o preliminares como parte del Plan de Dialogo ciudadano y Comunicación Estratégica conforme a lo establecido en el programa de acompañamiento de actividades técnicas. Para iniciar los frentes de obra, el contratista debe realizar las actas de vecindad de los predios aferentes al área de intervención.

## 5.2. ANTECEDENTES

El Contratista debe efectuar el análisis de información primaria y secundaria existente, así como contemplar los estudios realizados por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura para el proyecto, mediante cualquier otro contrato del que se tenga conocimiento.

Se constituye en insumo fundamental de este proyecto de transformación urbana, toda la información preexistente en el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, descrita en los estudios previos y demás sitios de información de la Entidad.

## 5.3. INFORME DE LA ETAPA DE PRELIMINARES

Al finalizar la etapa, se entregará de acuerdo a los tiempos establecidos por el área técnica, el informe final de la etapa de preliminares, en el cual el contratista, deberá entregar documentos que contendrán como mínimo la información y soportes de las actividades desarrolladas en la etapa:

- Oficio de aprobación por parte de la interventoría del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Actividades y soportes de la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en la etapa de preliminares.
- Soportes de la implementación de la línea telefónica y correo electrónico.
- Soportes de la gestión de las piezas de comunicación necesarias para el desarrollo de la de etapa preliminares, de acuerdo al Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica aprobado por la interventoría.
- Descripción de las actas de vecindad debidamente suscritas por el contratista, interventoría y comunidad, con el listado maestro de las mismas.
- Demás soportes de las gestiones y/o actividades realizadas durante la etapa.
- El informe del contratista será un anexo del informe de preliminares de la interventoría.

# 6. TALENTO HUMANO

Durante la ejecución del Contrato y específicamente durante la implementación del apéndice, el Contratista, debe tener como mínimo la planta de personal que se enuncia en el Anexo 1 - Anexo Técnico; con la cual debe garantizar la oportunidad, eficiencia y eficacia de los objetivos transversales de información, mitigación, articulación y apropiación y sostenibilidad contempladas para el desarrollo y todas aquellas necesarias que la Interventoría y/o el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura soliciten para cumplir con lo establecido en el apéndice.

- El equipo deberá asistir a un proceso de socialización en las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y de los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos enmarcados en este apéndice.
- Para adelantar las diferentes actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el Contratista debe establecer una organización para implementar y desarrollar las actividades necesarias para el normal desarrollo de las obligaciones establecidas para el Contrato del proyecto. Esta

organización involucra las áreas: técnica, social, predial, seguridad y salud en el trabajo –SST- forestal y ambiental, de tal modo que se facilite la comunicación permanente y el trabajo interdisciplinario, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones que aplican para el desarrollo del Contrato.

- El área técnica deberá apoyar al equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, y comprometerse con los diferentes temas. Su participación contribuye a la toma de decisiones, ejecución de las actividades e información oportuna y precisa para la comunidad, además contribuye a la articulación interinstitucional e interdisciplinaria del proyecto.
- Se exige que el Contratista presente a la Interventoría un informe semanal con una descripción de las actividades realizadas y una planificación de actividades programadas para la siguiente semana.
- Previo a la aprobación de los profesionales del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica Contratista, la interventoría debe verificar la dedicación en los proyectos del Municipio de Bucaramanga, el cual no puede superar en total el 100%, a fin de garantizar la oportunidad, calidad y cumplimiento de su gestión en el proyecto.
- Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista deben estar revisadas y aprobadas por la Interventoría; así mismo, estas deberán ser aceptadas Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.
- El Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura se reserva el derecho de no aceptar la hoja de vida de un profesional para el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en caso de haber recibido llamados de atención por parte del Instituto en proyectos donde haya participado, o basados en su grado de responsabilidad, cumplimiento y calidad en la entrega de documentos, actividades y/o dedicación, entre otros aspectos.
- Así mismo, durante el desarrollo del Contrato, el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura mediante requerimiento escrito a la Interventoría podrá solicitar el cambio de cualquier persona que haga parte del equipo del Contratista si previamente se han realizado tres (3) registros (llamados de atención), relacionados con no conformidades sobre el desarrollo del programa de gestión o de la metodología aprobada para la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, durante el desarrollo del contrato.
- Si durante la ejecución del Contrato se produce cambio en el personal, éste podrá ser remplazado, siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en este apéndice o anexo técnico personal. El cambio debe ser justificado y reportarse por escrito a la interventoría para su aprobación y al Municipio de Bucaramanga para su no objeción. Así mismo, este nuevo personal deberá asistir a un proceso de socialización en estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del Instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y de los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos enmarcados en este apéndice.
- No se acepta la participación, en reuniones u otras actividades del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, de profesionales que no estén aprobados por la Interventoría y aceptados por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura en comité de seguimiento,
- Los profesionales deben disponer de todos los elementos necesarios para su identificación, diseñado conforme a los parámetros establecidos por el manual de identidad visual del Municipio de Bucaramanga o en el documento que a la fecha de ejecución del Contrato esté rigiendo para tal fin.

# 7. PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

## 7.1. METODOLOGÍA Y CRONOGRAMA DEL PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS.

El Contratista presentará un documento metodológico, que define las acciones, actividades y estrategias para el desarrollo del apéndice, donde de manera detallada defina los mecanismos y procedimientos para el desarrollo de los lineamientos, objetivos y programas aquí contenidos.

La metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas se presentará dentro de los primeros quince (15) días posteriores a la firma del Acta de Inicio, teniendo en cuenta los alcances, lineamientos y objetivos del Municipio de Bucaramanga en su propósito de diálogo ciudadano y generación de calidad de vida de los habitantes, mediante la transformación físico- espacial y cultural de la ciudad a través de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público.

El apéndice presenta los programas y actividades para las líneas estratégicas de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de los proyectos de infraestructura y desarrollo urbano.

Cada eje agrupa una serie de programas, es decir, acciones enfocadas en maximizar los beneficios de los proyectos de infraestructura y la mitigación de los impactos producidos durante el desarrollo de los mismos, y que apuntan a la consecución de 4 objetivos transversales para el diálogo con la ciudadanía, como son: a) información estratégica del proyecto; b) mitigación de impactos; c) articulación intra e inter institucional del proyecto; y d) apropiación y sostenibilidad del proyecto.

El Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas deberá ser aprobado por la Interventoría y avalado por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, y contendrá elementos básicos como:

- La metodología y cronograma para el desarrollo de las líneas estratégicas definidas en el Apéndice durante las etapas del proyecto, indicando cuáles se ejecutarán en preliminares, construcción y recibo.
- Metodología para el desarrollo de cada uno de los programas establecidos en el presente apéndice, soportada en las características del área de influencia indirecta y directa a intervenir en cada frente de obra, la cual incluya entrega oportuna de información a la ciudadanía, reuniones propuestas, forma de entrega y contenido de piezas de comunicación, ubicación y horario de atención.
- Metodología para los entregables solicitados en el presente Apéndice.
- Distribución de las piezas de información y divulgación durante la ejecución del contrato.
- Estrategia de comunicaciones.
- **Metodología** de seguimiento y evaluación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, la cual se implementará en el desarrollo del contrato y cuyos resultados serán presentados en el informe final.
- Formulación de indicadores de gestión, impacto, productividad, eficacia, eficiencia, entre otros, que permitan medir los objetivos y las acciones desarrolladas en el marco del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, con el fin de que sean evaluados mensualmente.

## 7.2. LÍNEA ESTRATÉGICA DE DIÁLOGO CIUDADANO

**Alcance**

Esta línea estratégica articula los programas y acciones de diálogo, conversación y relacionamiento con la comunidad para potenciar los efectos positivos del proyecto a través de mecanismos y acciones que complementan la transformación física y-espacial de los territorios, con cambios sociales y culturales en torno al desarrollo urbano.

Agrupa los programas de servicio a la ciudadanía; diálogo y participación ciudadana; acompañamiento a actividades técnicas; formación y cultura ciudadana; gobernanza para la movilidad y el programa de manejo al paisaje urbano.

**Objetivo**

Generar e incentivar ciudadanías corresponsables con lo público para la construcción conjunta del hábitat y el adecuado desarrollo del proyecto

### a) Programa de servicio a la ciudadanía

**Alcance**

Este programa hace parte de la línea estratégica de diálogo ciudadano y de los pilares de mitigación y apropiación y sostenibilidad del apéndice de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, y está enfocado en la atención y servicio a la ciudadanía.

**Objetivo**

Atender, gestionar y tramitar las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna para generar confianza en la ciudadanía y promover mecanismos adecuados de diálogo y conversación en torno al proyecto.

**Recorridos Urbanos**

Los recorridos urbanos tienen como propósito desarrollar actividades informativas y de diálogo con la ciudadanía para generar espacios de conversación en territorio que permitan trasladar la atención del proyecto en los espacios del área de influencia directa.

El Contratista propondrá el equipo que realizará la atención en campo, los trayectos del recorrido y las fechas en que se llevarán a cabo. Deberán contar con teléfono móvil con minutos y datos. Esta actividad se debe realizar hasta que finalice el proyecto.

El énfasis de los recorridos estará en identificar posibles situaciones que en un momento dado pueden ser factor de conflicto.

Una vez realizados los recorridos es importante que el contratista identifique situaciones potencialmente generadoras de conflicto, el profesional deberá notificar a las áreas correspondientes para que se tomen los correctivos necesarios.

Para lo anterior se deberá informar de manera previa a la Interventoría para que pueda realizar el acompañamiento correspondiente, a través de los informes semanales, comités sociales e informes mensuales.

Durante el desarrollo del proyecto en los recorridos se deberá diligenciar la bitácora social del Contratista.

**Atención a Veedurías Ciudadanas**

El Contratista debe suministrar la información que las Veedurías Ciudadanas requieran de conformidad a las facultades legales a ellas conferidas.

**b) Programa de diálogo y participación ciudadana**

**Alcance**

Este programa hace parte de la línea estratégica de diálogo ciudadano y de los pilares de mitigación y apropiación y sostenibilidad del apéndice de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

**Objetivo**

Generar los espacios de encuentro, diálogo y atención a la ciudadanía para promover el conocimiento, la apropiación y corresponsabilidad con el desarrollo del proyecto. Además, busca minimizar los efectos y externalidades negativas del mismo, contemplando factores sociales, económicos, ambientales y las problemáticas inherentes a la implantación de proyectos urbanos en espacios consolidados.

**Reuniones participativas**

El Contratista deberá mantener permanente diálogo con la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto a través del desarrollo de las siguientes reuniones: de inicio, avance, extraordinarias, Comités y de finalización.

Estas reuniones además de ser informativas, tendrán un alcance formativo a la ciudadanía en términos de desarrollo urbano y corresponsabilidad, y también para fomentar la cultura ciudadana de sostenibilidad y apropiación del proyecto. Su propósito será sensibilizar y motivar a la población frente al proyecto, recoger las inquietudes y sugerencias de los asistentes, así como fortalecer los lazos de diálogo, comunicación y confianza para la sostenibilidad del proyecto.

**Reuniones virtuales y semipresenciales**

En caso de requerirse, el contratista, previa aprobación de la interventoría y aval del Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, podrá realizar reuniones virtuales y semipresenciales con la comunidad, actores sociales, instituciones, equipamientos y grupos de interés, con el objetivo de mantener una comunicación permanente y directa a través de plataformas virtuales, garantizando la continuidad del relacionamiento y conversación con la ciudadanía.

Con este propósito, el contratista presentará en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica un protocolo para llevar a cabo las reuniones virtuales y semipresenciales con la comunidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos desde el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura. En ese sentido, el contratista realizará las reuniones con herramientas virtuales que faciliten el intercambio entre los participantes, que sean amigables y fáciles de operar por parte de los asistentes, que no tenga límites de tiempo, que soporten el número de convocados; así mismo, el contratista deberá garantizar la grabación de las reuniones y registros de asistencia virtuales. Lo anterior no podrá generar incremento en el presupuesto.

# LINEAMIENTOS PARA EL COMPONENTE DE GESTION SOCIAL

El contratista deberá garantizar la información a la ciudadanía para el acceso y buen uso de la herramienta que se empleará para la reunión virtual, la seguridad informática durante las reuniones, seguridad de los datos de los participantes, evitando el sabotaje, con el apoyo de la interventoría.

**Generalidades reuniones presenciales, semipresenciales y virtuales**

Para la realización de todas las reuniones se deben considerar los siguientes criterios:

- Convocatoria estratégica a Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación. Empresas ubicadas en la zona y organizaciones de comerciantes, administradores u operadores de equipamientos urbanos como los de educación y salud. Representantes de los residentes y comerciantes ubicados en el área de influencia directa del proyecto, organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC, y asociaciones de juntas, entre otras.
- El contratista convocará a todas las reuniones a los diferentes grupos de interés identificados en el área de influencia del proyecto.
- El contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría y aceptados por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, cinco (5) días antes de la reunión, y deberán responder a los criterios y lineamientos del Municipio de Bucaramanga.
- Las presentaciones se realizarán en formato Power Point y/o similar. El Contratista deberá utilizar un lenguaje efectivo, claro y comprensible, para facilitar la comprensión por parte de los asistentes del contenido de la información. La presentación debe incluir fotos del área del proyecto, renders y/o videos hechos con dron, donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su fácil comprensión.
- Las reuniones presenciales se realizarán en salones comunales o en auditorios de entidades, empresas o equipamientos del sector, ubicados por el Contratista. Este aspecto puede ser reconocido durante el proceso de identificación de actores, precisando cuál es el sitio habitual de reunión, lo cual puede influir significativamente en la asistencia y facilidad de acceso para la comunidad.
- El contratista deberá garantizar un horario óptimo para las reuniones, que facilite la participación de la ciudadana y de actores estratégicos.
- La asistencia a la reunión se confirmará a través de una comunicación directa del contratista, donde además de prestar apoyo para el ingreso de la reunión se entregarán recomendaciones para el buen desarrollo de la reunión como el respeto a los participantes, pedir la palabra, respetar los tiempos de intervención etc.
- Al iniciar la reunión el moderador dará la bienvenida a los asistentes, informará sobre los invitados que harán intervenciones, presentará la agenda y establecerá las reglas de juego durante la reunión.
- Para reuniones virtuales, previo y durante la reunión, se debe delegar a una persona que autorice el ingreso de los invitados previamente inscritos en la lista. No se autorizará el ingreso de un ciudadano que no haya realizado la preinscripción.
- El número de reuniones virtuales y presenciales será definido por el contratista teniendo en cuenta la capacidad de los espacios disponibles, plataformas disponibles, acceso a herramientas virtuales por parte de la ciudadanía, grupos de interés, preferencias de la población identificada en el área de influencia del proyecto, instituciones interesadas y demás requisitos que la interventoría y/o Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura soliciten.

- En todas las reuniones se deben recoger las inquietudes y aportes al proyecto, a los que el contratista debe dar respuesta durante la reunión. Las inquietudes que no puedan ser respondidasen el momento deberán ser incorporadas como PQRSD y respondidas por medio escrito, previo visto bueno de la Interventoría.
- El Contratista elaborará un acta de la reunión, listado de asistencia y registro fotográfico, de acuerdo con los formatos establecidos por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.
- Las actas de reunión con la comunidad deben ser presentadas en medio impreso; en ningún caso se aceptarán actas de reunión en manuscrito. Dichas actas deberán estar respaldadas por el respectivo registro fotográfico y listado de asistencia, y deberán ser remitidas por correo electrónico para revisión y aprobación de la interventoría e Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, a más tardar ocho (8) días después de efectuada la reunión.
- El Contratista, de acuerdo con las características del proyecto, deberá gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones o entidades, previa aceptación del Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura y aprobación de la Interventoría.
- Informar al Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.
- Cuando la asistencia a las reuniones sea muy baja, la Interventoría y el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura definirán el criterio y se podrán requerir la reprogramación, en caso de ser necesario.

**Preparación y logística de las reuniones presenciales:**

A continuación, se describen las principales actividades a desarrollar para efectos del programa de información, específicamente para el desarrollo de las reuniones del proyecto.

**Antes**

- El Contratista deberá ubicar sitios de reunión cercanos a la zona de influencia directa del proyecto, verificando la capacidad y amplitud de los espacios y las características de estos, previa aprobación de la interventoría.
- Las convocatorias se realizarán mediante la entrega de un volante escrito a la población objetivo, incluyendo los grupos interés identificados, ubicada en todos los predios del área de influencia directa del proyecto, y mediante comunicación oficial a las entidades respectivas que tengan alguna influencia en el sector o que hagan presencia en el mismo.
- En todo caso, las convocatorias se deberán realizar cinco días antes de la fecha de reunión programada. El volante de invitación deberá ajustarse a los parámetros establecidos por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura y deberá contar con la aprobación de la Interventoría. Como soporte de la gestión de convocatoria se levantará un registro de entrega de volantes en el formato establecido por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.
- Para las reuniones se deberá preparar un material audiovisual, que será proyectado con video beam y que contendrá la información necesaria, previamente aprobada por la Interventoría. Además, durante las reuniones se distribuirán piezas de información o divulgación que faciliten la comprensión por parte de los asistentes.

- Adicionalmente se utilizarán las TIC´s implementadas para el Proyecto, con el fin de reforzar las convocatorias.

**Durante**

- Durante el desarrollo de todas las reuniones se establecerá un espacio para la solución de inquietudes formuladas por parte de los convocados.
- Con miras a la sistematización de la información y a la documentación de las actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, se procederá a levantar registros de asistencia de las diferentes reuniones, registro fotográfico y documento síntesis de estas (acta). Los formatos para las actas de reunión y el listado de asistencia deberán ajustarse a los parámetros establecidos por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.
- Los horarios en los que se realicen las reuniones informativas deberán establecerse de acuerdo con la disponibilidad general de la comunidad, teniendo en cuenta sus actividades y rutinas habituales.
- La asistencia a las reuniones informativas, principalmente las de inicio, avance y finalización, es obligatoria para las áreas técnicas, ambiental, social, tráfico y SST, así como para el director de obra y de interventoría.
- El Contratista deberá realizar registro fotográfico y/o fílmico del seguimiento de las obras. Este material se deberá realizar desde puntos elevados ubicados cerca de la obra; de igual manera, se realizará seguimiento especial a la construcción de estructuras involucradas en el proyecto. Estos levantamientos fílmicos y fotográficos servirán como insumo para presentar en las reuniones de avance y de finalización una secuencia fotográfica o fílmica de la transformación presentada sobre el proyecto, teniendo en cuenta el antes, durante y después.

**Después**

- Los registros correspondientes a actas, listados de asistencia, registros fotográficos, presentaciones aprobadas y soportes respectivos, serán debidamente organizados, archivados y presentados en los respectivos informes de gestión e incluidos en la tirilla de Bachué.

**Reuniones de inicio**

El **Contratista** propondrá el número de reuniones de inicio, las cuales se establecerán en el plan de dialogo ciudadano. Dichas reuniones se realizarán dentro de los cinco (05) días previos al inicio del proceso constructivo, y su programación será aprobada por la Interventoría y avalado por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura. A estas reuniones serán convocados los actores sociales involucrados, residentes, comerciantes, instituciones, entidades, equipamientos educativos y de salud, instituciones de seguridad y de gobierno, religiosas, administradores de edificios, entidades bancarias, autoridades locales, ediles, organizaciones civiles y organizaciones comunitarias del área de influencia del proyecto.

El objetivo de esta actividad es informar a la comunidad ubicada en el Área de Influencia Directa- AID sobre el inicio de la obra, así como las características técnicas, ambientales y sociales, etapas, programas y proyectos establecidos en la zona de adecuación de la obra, por lo cual se utilizará material ilustrativo para la presentación.

En la primera reunión se abordarán temas como:

- Relación del proyecto con el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y Plan de Desarrollo vigente.

- Diseño definitivo de la obra de estabilización y características de diseño urbano, explicación detallada del proyecto y de la obra, con sus etapas y cronograma respectivo.
- Medidas de manejo previstas para cada uno de los impactos identificados (componentes: dialogo ciudadano y comunicación estratégica, arqueológico, bienes de interés cultural y ambiental).
- Plan de Manejo de Tráfico – PMT – zonas de cargue y descargue, para comerciantes e industriales, señalización provisional, desvíos, accesibilidad peatonal y vehicular.
- Información pertinente del componente de patrimonio y/o arqueológico.
- Accesos vehiculares a predios: Normatividad vigente, requisitos establecidos para la definición de rampas de acceso vehicular.
- Demás actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Canales de información dispuestos para la atención de la ciudadanía.
- Presentación de un pacto de acuerdos mínimos de obra para ser concertado con la ciudadanía y posteriormente ser divulgado en los espacios de diálogo ciudadano.

**Reuniones de avance**

El **Contratista** propondrá el número de reuniones de avance, que se ejecutarán al cumplirse el 50% de avance en el cronograma de obra. Se presentarán los siguientes temas:

- Estado de avance de las obras constructivas y cronograma de ejecución de las actividades faltantes.
- Requisitos establecidos para la construcción de rampas de acceso vehicular.
- Informe de avance en la ejecución del contrato de los componentes técnicos.
- Registro fotográfico del avance de obra.
- Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica (componente social).
- Informe de avance en la ejecución del contrato, componente técnico, de tránsito, ambiental, forestal, SST, arqueología, etc.
- Cronograma de ejecución de las obras.
- Se presentará el seguimiento al Pacto de acuerdos mínimos de obra y se revisará su pertinencia para la realización de ajustes.

**Reuniones de Finalización**

El Contratista propondrá el número mínimo de reuniones de finalización, al cumplirse por lo menos el 95% de obra y/o terminación de las actividades constructivas, que incluya aspectos importantes, tales como el componente urbano, entre otros, cuyo objetivo es informar a las comunidades y demás grupos de interés, sobre la finalización de la ejecución del contrato, en los siguientes temas:

- Presentación de resultados y evaluación de los diferentes componentes (técnico, de tránsito, ambiental, forestal, SST, arqueología, de dialogo ciudadano y comunicación estratégica).
- Cronograma de ejecución de obras faltantes o por ejecutar.
- Se hará entrega del volante de finalización de obra y plegable de sostenibilidad.
- Se presentará una secuencia fotográfica o fílmica de la transformación del proyecto teniendo en cuenta el antes, durante y después.
- Beneficios obtenidos y recomendaciones para el mantenimiento y sostenibilidad de la obra.

**Nota:** Como en las reuniones se brinda un espacio de inquietudes de la comunidad, el contratista con aprobación de la interventoría dará respuesta a las mismas y, en caso de no poder resolverlas, las recogerá y presentará en

el siguiente comité técnico para dar respuesta por escrito en un plazo no mayor a cinco (05) días posteriores a la realización de la reunión; este proceso deberá quedar registrado en el respectivo formato de atención al ciudadano.

**Reuniones informativas extraordinarias**

Se realizarán reuniones extraordinarias en el caso de presentarse situaciones imprevistas que ameriten informar en el marco de una reunión a las comunidades o en caso de ser solicitadas por la Interventoría, el Municipio de Bucaramanga, la comunidad, actores políticos o grupos interesados que requieran información específica frente al proyecto.

**Comité**

El Contratista, deberá establecer al menos un (1) comité, pudiéndose llegar a conformar tantos comités como sea requerido, o de acuerdo con lo que la comunidad solicite. El Comité estará conformado por líderes de la comunidad, industriales, representantes de agremiaciones, representantes de universidades, colegios, instituciones de salud, su conformación se realizará en las reuniones de inicio del contrato; no obstante, las personas interesadas podrán inscribirse a lo largo del proyecto.

La periodicidad de las reuniones con el Comité será mensual y deberán contar con la participación de los residentes del área técnica, social, ambiental, forestal, tránsito, SST y arqueología del contratista. En estas reuniones deberán estar presentes por parte de la interventoría como mínimo el/la especialista social, residente técnico y, en lo posible, el director(a) de interventoría.

En su desarrollo se identificarán las problemáticas manifestadas por los asistentes, se ofrecerán alternativas y se implementarán actividades para la solución de estas.

Así mismo, se propenderá por generar motivación en los participantes a tener mayor compromiso y apropiación de la obra y a ser multiplicadores en sus comunidades de actitudes asertivas frente al proyecto, la movilidad y su comportamiento como ciudadanos.

A partir de las listas de inscritos al Comité, el Contratista estructurará una base de datos en la cual se consignarán los datos de identificación de los participantes, sobre las cuales se procederá a realizar las convocatorias correspondientes. Dichas convocatorias se realizarán en forma escrita mediante el volante de invitación a reunión establecido por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, con cinco (5) días de anticipación a la fecha de realización del comité.

Previo a la realización de la reunión del Comité, tanto el Contratista como Interventoría realizarán una reunión con el fin de determinar la información específica que deberá ser suministrada durante la misma, la cual deberá tener en cuenta aspectos técnicos, sociales, ambientales, forestales, de tránsito, SST, entre otras.

Durante la primera reunión del Comité, el Contratista hará entrega del carné definido por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura a los integrantes del Comité, los cuales deberán ser devueltos cuando finalice el Contrato o cuando algún representante decida retirarse se debe diligenciar el formato de retiro de integrantes del Comité.

De igual manera, durante la primera reunión del Comité, se deberá aplicar un instrumento de recolección de información social que permita identificar las preocupaciones, intereses y expectativas de los participantes respecto al proyecto y su aporte a la ciudad.

Esta estrategia deberá garantizar la iniciativa y participación de la comunidad en proyectos comunitarios, entre ellos, el manejo de las estrategias urbanísticas integrales de las zonas.

La agenda a ser desarrollada en cada Comité deberá contemplar una fase de información de avance de la ejecución de las obras, retroalimentación de la gestión adelantada por los integrantes del Comité con sus respetivas comunidades, conversatorios sobre temas de interés. Se podrán programar recorridos a solicitud de la comunidad, teniendo en cuenta el cumplimiento de todas las normas de seguridad requeridas, previa aprobación de la interventoría y del el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.

El Contratista deberá retomar contacto con las bases de datos ciudadanas y el directorio institucional resultantes de la información prexistente en la Entidad para el proyecto, con la finalidad de actualizar la información allí consignada, incluir nuevos actores estratégicos social e institucional y realizar las invitaciones pertinentes para la conformación de los Comités.

Adicional a lo anterior, se presentan algunas consideraciones a tener en cuenta como aporte al fortalecimiento de los Comités durante la ejecución del contrato:

**c) Programa acompañamiento actividades técnicas**

**Alcance**

Teniendo en cuenta que existen varias actividades que son responsabilidad del área técnica, las cuales requieren contacto directo con la comunidad, se hace necesaria la intervención de los profesionales de diálogo ciudadano y comunicación estratégica para las siguientes actividades:

- Actas de vecindad
- Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)
- Información por suspensión de acceso a garajes
- Actas de compromiso
- Registro fílmico y fotográfico de andenes, fachadas y vías de desvío

Para la realización de estas actividades se deberá contar con un profesional del área técnica y uno del área de diálogo ciudadano. El personal deberá estar aprobado por la interventoría y avalado por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura para el desarrollo de dichas labores.

**Objetivo**

Establecer previo a la intervención, las condiciones físicas originales de cada uno de los predios ubicados en el área del proyecto, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos del proceso constructivo.

**Metodología para acompañamiento a actividades técnicas**

El contratista deberá entregar a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, la metodología para la elaboración de las actas necesarias especificadas en este programa. La metodología debe incluir como mínimo los siguientes ítems:

1. Acta de recorrido con el área técnica, en la cual se indique la delimitación del área de influencia del proyecto, y las actividades constructivas requeridas según los frentes de obra.
2. Inventario de predios a los que se realizará actas de vecindad.
3. Inventario de rampas y acceso a garajes.

4. Inventario de vías a utilizar como desvíos y maquinaria, así como el inventario de predios.
5. Inventario predios a demoler, en caso de requerirse.
6. Registro estado actual de vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
7. Metodología sobre acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
8. Establecer el procedimiento a implementarse en caso de que se presente algún tipo de afectación en los predios y/o vías que están ubicadas en la zona de influencia del proyecto y zonas aledañas.
9. El contratista utilizará los formatos vigentes para el programa.
10. Cronograma.
11. Demás información requerida.

**Actas de vecindad**

El acta de vecindad es un documento que se diligencia por medio de visita domiciliaria a cada uno de los predios que se encuentran en el área de influencia directa de la obra; en ésta se registra el estado físico y estructural del predio, para que, en caso de presentarse alguna reclamación por daños a este, se pueda identificar si el contratista es responsable o no.

Las actas de vecindad se levantarán de acuerdo con el inventario de predios realizado en el área de influencia directa del proyecto, vías de desvíos y orejas de manzanas, en la etapa de preliminares, de acuerdo a la metodología y cronograma aprobado por la interventoría.

El contratista deberá elaborar las piezas de comunicación para informar a la comunidad sobre el procedimiento de realización de las actas de vecindad, está información se entregará tres (3) días antes del inicio de la actividad, las piezas deberán elaborarse conforme a los lineamientos establecidos por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.

Las actas de vecindad deberán ser elaboradas por el Contratista y enviadas a la Interventoría para su revisión y aprobación y la Interventoría debe remitirlas revisadas y aprobadas en un plazo máximo de tres (3) días, a partir de la fecha de entrega del Contratista.

El Contratista garantizará el levantamiento del acta de vecindad en el 100% de los predios ubicados en el área de influencia directa. Se recomienda que, si algún predio no ubicado en esta área es susceptible de afectación por las características del proyecto, debe realizarse el acta de vecindad.

Se realizará una inspección detallada del estado de la construcción, soportada con el registro fotográfico y fílmico. Se verificará la existencia de garajes y su uso. Los soportes de las actas de vecindad son formatos diligenciados con la firma del responsable o propietario del predio, registros fotográficos y registro fílmico.

El contratista entregará al propietario del inmueble una copia del acta de vecindad levantada, en un plazo máximo de diez (10) días calendario una vez aprobada el acta por la interventoría.

Al finalizar la etapa de construcción, se realizará un acta de cierre a satisfacción en todos los predios donde se levantó el acta; dicha acta consiste en una visita de verificación del estado en que queda la construcción una vez se hayan terminado las actividades constructivas. Teniendo en cuenta que esta acta consiste en una visita de verificación, no implica un costo adicional, pues este se encuentra contenido en el acta de vecindad de inicio.

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica del Contratista; serán levantadas por un Ingeniero civil o Arquitecto el cual estará acompañado por el área de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista e Interventoría. El profesional técnico será quien conceptuará sobre el contenido del acta. La información sobre el número de actas de vecindad a levantar deberá ser aprobada por la interventoría.

En todo caso el Contratista deberá disponer del personal que considere necesario para el levantamiento de actas de vecindad conforme a los tiempos y requerimientos establecidos, de igual manera garantizará la sistematización de la información correspondiente.

En el caso de predios de propiedad horizontal el Contratista con asesoría y aprobación de Interventoría debe definir el tipo de acta de vecindad a levantar, soportado en un criterio técnico.

En caso de subcontratarse la actividad de levantamiento de actas de vecindad, el Contratista asumirá la responsabilidad del cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en este Ítem.

En caso de reclamaciones, el contratista realizará una visita con el acompañamiento del profesional técnico de la obra, contactando al propietario y/o peticionario del predio y/o vía afectado, para realizar la visita dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de presentación de la PQRS. En la visita de inspección se realizará el registro del área afectada, que servirá para evaluar si hay responsabilidad o no del Contratista en la queja presentada.

Una vez se verifique la responsabilidad de la obra en el daño reclamado, se procederá a dar trámite respectivo a la PQRS. En el formato de acta de vecindad se registrarán los detalles del procedimiento aplicado en la reparación del área afectada al predio y/o vía, indicando fechas de realización de cada una de las anteriores actividades señaladas con sus respectivos soportes.

**Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)**

Esta actividad tiene como propósito generar un documento soporte sobre el uso y condiciones del garaje, en caso de requerirse el Contratista debe levantar las actas de rampa de acceso vehicular a aquellos inmuebles ubicados en el área de influencia directa de la obra, a fin de verificar su condición y uso, acreditación de licencia de construcción y demás documentos exigidos por ley.

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica y social del Contratista e Interventoría. El profesional técnico del contratista será quien conceptuará sobre la construcción o no de la rampa de acceso vehicular con la aprobación de la interventoría y aceptación del el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, durante la etapa de preliminares y construcción.

El contratista deberá elaborar las piezas de comunicación necesarias que divulguen los requisitos establecidos para la construcción de las rampas de acceso vehicular a los predios en los cuales exista acceso vehicular y realizar la respectiva distribución, así como la información sobre el procedimiento para elaborar dichas actas, así como los plazos perentorios para que los propietarios de los predios hagan llegar las licencias de construcción al punto de atención establecido por el contratista.

La distribución de estas piezas de comunicación se realizará durante la etapa de preliminares y/o construcción según el cronograma aprobado por la interventoría, para todos los predios ubicados que cuentan con garaje, de acuerdo a los parámetros establecidos por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.

A partir de los requisitos establecidos para la construcción de las rampas de acceso vehicular a los predios, el Contratista deberá informar y hacer seguimiento a los propietarios interesados en dicha construcción, para que cumplan con la documentación exigida dentro de los plazos fijados por el Contratista.

Una vez el Contratista cuente con el inventario de los accesos vehiculares, se deberá realizar una visita al predio para establecer con el propietario los plazos de entrega de la licencia de construcción y el diligenciamiento del

respectivo formato. Dicho encuentro debe ser coordinado con el área técnica y el acompañamiento del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista y la interventoría.

Se entregará copia del acta levantada al propietario o arrendatario dentro de los cinco (5) días posteriores a su levantamiento. El anterior documento deberá estar previamente aprobado por la interventoría.

El Contratista deberá tener claros los requisitos establecidos por las curadurías urbanas para el trámite de licencias de construcción (procedimientos, tiempos, costos entre otros) y de esta manera poder informar a los interesados. Adicionalmente deberá abrir una carpeta para cada uno de los predios que aporte la documentación exigida de acuerdo con la normatividad vigente.

Las diferentes solicitudes de construcción de rampas de acceso vehicular a los predios, deberán ser analizadas en el comité técnico, con la finalidad de generar respuesta por escrito a los peticionarios. Para lo anterior las solicitudes deberán contar con los siguientes soportes:

- El acta donde se confirma la accesibilidad vehicular al predio levantada.
- La licencia de construcción vigente del predio.

**Información por suspensión de acceso a garajes**

El contratista informará oportunamente, con al menos una semana de anticipación, en caso de obedecer a obras programadas, sobre la suspensión de acceso a garajes, con el fin de realizar las gestiones pertinentes para garantizar el acceso a los mismos. Para ello, el contratista suministrará la información respectiva sobre los parqueaderos disponibles que se encuentran en zonas aledañas, de manera que se afecten lo mínimo posible las dinámicas de tiempo y desplazamiento de los residentes.

**Acta de Compromiso**

El Contratista, en caso de requerirse, deberá pactar acuerdos con los propietarios de predios y/o representantes de instituciones, que permita el normal desarrollo de las actividades de obra programadas, por lo cual realizará un acta de compromiso.

La Interventoría deberá hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos que se establezcan y solicitar el diligenciamiento de actas que considere conveniente a partir de las situaciones que encuentre en sus recorridos de obra.

Se entregará copia del acta actualizada al propietario o arrendatario cinco (5) días calendario, posteriores a su levantamiento.

Algunas de las situaciones que ameritan el levantamiento de actas de compromiso son:

- Suspensión de servicios públicos: En caso de cortes se podría establecer estrategias de manejo las cuales quedaran consignadas en el acta de compromiso, especialmente con equipamientos de salud, colegios, comercio e industria, de tal manera que su actividad o productividad no se vea afectada.
- Cambios en los accesos peatonales y vehiculares a predios. Por dificultad para el ingreso a sus predios o si se tiene un acceso que no cuenta con las condiciones de seguridad necesarias, el contratista deberá diligenciar un acta en la cual establezca el compromiso de adecuación de un paso seguro y con ese soporte, tanto el Contratista como la Interventoría harán seguimiento al compromiso, hasta su cierre a conformidad.
- Se utilizará para el cierre de PQRSD, en los casos que se requiera, para cumplir los tiempos de la Ley.

- Se realizará el seguimiento semanal de las Actas de Compromiso, con el fin de dar cierre oportuno a los requerimientos y/o reclamaciones ciudadanas.
- En caso de no cumplir con los compromisos, se afectarán las listas de chequeo para el periodo correspondiente del compromiso hasta que se subsane.
- El contratista y la interventoría deberá realizar el cierre de las actas de compromiso con el ciudadano, una vez se haya dado el cumplimiento de los mismos.

**Levantamiento de registro fílmico de andenes, fachadas y de las vías que serán empleadas como desvíos.**

Para el caso de las vías a utilizar como desvíos y que estén contempladas en el PMT, el Contratista debe registrar en el formato de acta de vecindad, el estado actual de las vías, acompañado de su respectivo registro fotográfico y fílmico; este documento será realizado por el Contratista, se registrará el estado actual de las vías, de tal forma que cuando finalice la etapa de construcción, estas se dejen en el mismo o mejor estado en el que se encontraban al inicio de obra.

- El Contratista en compañía de la Interventoría deberá registrar el estado inicial de las vías utilizadas como desvíos, de acuerdo con los planes de manejo de tráfico (PMT) cinco (05) días calendario antes de iniciar las obras, con el fin de contar con una línea base que permitirá establecer la responsabilidad del Contratista frente a reclamaciones de la comunidad sobre el estado de las vías.
- El Contratista deberá entregar a la Interventoría la programación para la realización de los registros fílmicos, cada vez que se requiera con cinco (5) días calendario de anticipación a la actividad, especificando el día, hora y metodología a implementar.
- En caso de daños que, con causa probada, se llegaren a presentar por la intensificación de la movilidad vehicular o por el paso de maquinaria y equipos utilizados por el Contratista, este deberá realizar las reparaciones de dichas vías.
- Este registro es responsabilidad del área técnica del Contratista, el cual estará acompañado por el área dialogo ciudadano y comunicación estratégica del Contratista e Interventoría y por el área técnica de la Interventoría, que deberá revisar y aprobar.
- El procedimiento y realización de los registros fílmicos y fotográficos deberán estar aprobados por la Interventoría antes de la intervención.
- En caso de presentarse solicitudes relacionadas con el área de tránsito y reparación de vías, el Contratista deberá tener en cuenta:
    - El Contratista iniciará el trámite de atención programando visita con las áreas técnica, de tránsito y de diálogo ciudadano y comunicación estratégica de la Interventoría y del Contratista, informando al (los) interesado(s) con dos (2) días de anticipación. Previo al desarrollo de la visita, tanto Contratista como Interventoría deberán revisar el registro fílmico correspondiente.
    - La Interventoría deberá notificar por escrito al Contratista en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir de la realización de la visita, con el fin de emitir el concepto acerca de la posible responsabilidad o no del Contratista, determinando las acciones a seguir y los plazos establecidos.
    - Por su parte, el Contratista tendrá la opción de replicar el concepto de la Interventoría en un plazo máximo de tres (3) días calendario a partir del recibo de la notificación de la Interventoría. Cuando se presente discrepancia entre la Interventoría y el Contratista sobre la responsabilidad, se acudirá al el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura para resolver la controversia.

- Si el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura establece la responsabilidad del Contratista, deberá comunicar dicha decisión, a través de su delegado en el siguiente comité ide seguimiento. El Contratista deberá proceder a realizar el mantenimiento de la vía, sin que lo anterior implique remuneración adicional para el Contratista.
- Se aclara que, si por algún motivo se llega a presentar reclamación por parte de la comunidad y el Contratista no cuenta con el registro (que debió ser levantado), será responsabilidad del mismo proceder con las reparaciones a las que haya lugar.
- En caso de no ser competencia del Contratista la solicitud, este deberá remitirla al Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura y se informará del trámite anterior a cada peticionario.
- Una copia del registro fílmico y fotográfico debe permanecer en las oficinas del Contratista para su eventual consulta en caso de presentarse reclamaciones de este tipo; de igual forma, una copia debe reposar en la Interventoría en caso de que la Comunidad decida acudir a una segunda instancia (Interventoría) ante una reclamación.
- Al finalizar las obras, estas vías deberán ser entregadas o restituidas en iguales o mejores condiciones iniciales. Para las viviendas, estos registros servirán de soporte de verificación ante cualquier reclamación de afectación por el paso de los vehículos.

**Nota:** Como el área técnica del Contratista levanta registro fotográfico de seguimiento al proceso constructivo, éste deberá consultar el protocolo de registro fotográfico y video establecido por la oficina de comunicaciones del el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.

**d) Programa de gobernanza para la movilidad**

**Alcance**

Con el desarrollo del programa se estima un proceso de coordinación interinstitucional, con el cual se favorezca la puesta en marcha de todas las acciones sociales durante el desarrollo del contrato, las cuales contarán con el acompañamiento permanente del el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura y la interventoría al contratista. Es importante precisar que la ejecución del programa será permanente, toda vez que las acciones a desarrollar son de corto, mediano y largo plazo.

**Objetivo**

Garantizar las acciones necesarias para la coordinación y el trabajo de articulación interinstitucional antes, durante y después de la ejecución del proyecto.

**Gestión y articulación interinstitucional**

El proceso de estructuración de esta metodología, debe estar coordinado y armonizado a través de mesas de trabajo y/o todos los mecanismos necesarios, a fin de no generar duplicidad en el proceso de gestión interinstitucional. Estas mesas de trabajo contarán siempre con el acompañamiento de la interventoría y con profesionales designados por parte del el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.

**Criterios para la gestión y articulación interinstitucional**

- El Contratista presentará las estrategias y acciones de trabajo, dentro del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, para el desarrollo de las obligaciones del programa, teniendo en cuenta las problemáticas y conflictos identificados, los impactos identificados en la etapa de estudios y diseños, donde se debe definir el cómo, por qué, para qué, con qué, cuando, entre otros aspectos que permita el

seguimiento a la interventoría de las acciones a desarrollar con cada uno de los sectores de la administración distrital identificados como prioritarios para la ejecución del proyecto.

- El Contratista deberá establecer contacto con otros contratistas y/o responsables de otros proyectos de infraestructura de orden nacional y/o distrital cercano al proyecto, para coordinar las acciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, a fin de evitar desgaste en la participación comunitaria.
- El Contratista debe dejar en todo momento prueba de la gestión interinstitucional realizada con cada uno de los sectores de la administración distrital.
- El Contratista debe contar con la aprobación de la interventoría y aval del el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, de todas las propuestas, instrumentos, documentos, acciones, metodologías, entre otros, que den cuenta de las acciones a desarrollar con los diferentes sectores de la administración.
- El Contratista deberá en todos los comités de seguimiento social e informes, presentar los avances y dificultades en el proceso de articulación interinstitucional.
- El Contratista contará con el apoyo necesario de los componentes técnico, SST, tránsito, ambiental, y demás componentes del proyecto.
- El Contratista contará con la disposición necesaria de recursos y equipos para la periodicidad de la ejecución del programa.
- El Contratista deberá apoyar al el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura en los procesos para promover la conservación y apropiación ciudadana de las nuevas especies verdes que estarán a lo largo del proyecto asignado y/o las preexistentes del proyecto, en el marco de las acciones interinstitucionales que se deban desarrollar con entidades adscritas al sector distrital Ambiente.
- El Contratista deberá coordinar con la el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura las acciones de información sobre el desarrollo de las actividades. Así mismo, en caso de requerirse, apoyará acciones encaminadas a prever y controlar a los infractores que incumplan el Código de Policía en temas relacionados con las ventas ambulantes, robos callejeros, presencia de habitantes de calle y otros actos que puedan representar inseguridad en el sector de la obra.
- El Contratista llevará a cabo acciones de sensibilización, relacionadas con la reivindicación de los derechos de las mujeres, con empleados de mano de obra calificada y no calificada, como parte del cumplimiento de las acciones de transversalización del enfoque de género que el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura trabaja articuladamente con el IMEBU.
- El Contratista deberá apoyar el proceso de coordinación interinstitucional entre el el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura y la Secretaria de Desarrollo Social, para el manejo de población habitante de calle y vulnerables.
- El Contratista deberá apoyar acciones encaminadas al manejo preventivo de los posibles impactos de inseguridad y convivencia que traiga consigo el desarrollo de las obras, la cual deberá involucrar recomendaciones de las empresas de seguridad privada de las edificaciones alrededor del proyecto, Consejos Locales de Seguridad, y todas aquellas que la ciudadanía ha manifestado en las diferentes reuniones.
- En dado caso de que existan planes parciales en el área de influencia, el Contratista deberá coordinar con los profesionales necesarios las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.
- El contratista deberá promover procesos de articulación con entidades públicas y empresas de servicios para la mitigación, potenciación y/o corrección de impactos durante todas las etapas del proyecto, especialmente los impactos relacionados con la posible tala de árboles y manejo silvicultural en el área de influencia directa, así como el tratamiento de los vallados existentes a lo largo del trazado de la obra.

**Sector: Salud**

En caso de requerirse, el contratista deberá brindar especial atención a solicitudes relacionadas con afectaciones relacionadas por contaminación asociada a la obra, y alteraciones en las condiciones de accesibilidad de ambulancias y peatones a las entidades prestadoras de servicios de salud.

**Sector: Educativo**

En caso de requerirse, el contratista deberá garantizar todas las condiciones de seguridad peatonal y realizar coordinación permanente con las instituciones que prestan servicios educativos en el área de influencia del proyecto, especialmente en lo relativo al tránsito de rutas escolares y accesos a colegios.

**Sector: Desarrollo económico**

La coordinación con este sector está enfocada principalmente a la vinculación de mano de obra no calificada del municipio y población vulnerable.

**Mano de obra no calificada y Vulnerable**

El Contratista deberá completar como mínimo el 30% de mano de obra no calificada con personal que resida en el Municipio de Bucaramanga. En caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otros municipios cercanos, con previa aprobación por la Interventoría y avalado por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.

El contratista podrá acudir a otras acciones en búsqueda del personal de mano de obra, a través del contacto directo con entidades, así como con juntas de acción comunal, consejos de administración, organizaciones ciudadanas, entre otras. Podrá consultar plataformas virtuales de hojas de vida. Así mismo, en las diferentes reuniones con la ciudadanía podrá dar a conocer la estrategia de vinculación laboral, para lo cual podrá apoyarse en el IMEBU.

El contratista está obligado al cumplimiento de los porcentajes establecidos de vinculación de mano de obra no calificada y vulnerable, y a llevar el respectivo seguimiento mediante el diligenciamiento de los formatos para ello establecidos. El Contratista y la Interventoría deberán informar en los comités acerca de los avances realizados de esta gestión y presentar los soportes en los informes mensuales presentados a la Interventoría, quién tendrá la obligación de revisarlos y aprobarlos para presentarlos ante el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.

**Manejo de servicios públicos**

El contratista debe acompañar los procesos de coordinación, articulación y puesta en marcha del 100% de las acciones con las empresas públicas, relacionados con la alteración de las actividades cotidianas asociadas al desarrollo del proyecto, respecto a la prestación de servicios públicos.

El contratista, deberá coordinar con al menos una (1) semana de anticipación con la entidad o empresa encargada del servicio público, para que ésta realice el corte y el restablecimiento del servicio. Adicionalmente el Contratista deberá informar previamente a la comunidad del área afectada de la suspensión de dicho servicio.

En dado caso que se presente la suspensión de algún servicio de manera accidental, el contratista deberá notificar de manera inmediata a la empresa prestadora del servicio, con el objeto de recibir respuesta ágil, rápida, oportuna y efectiva de la solución al inconveniente. De igual manera deberá realizar el reporte del incidente a la interventoría.

En el caso de un daño imprevisto por actividades de obra que generen el corte o suspensión del servicio público, el componente técnico deberá informar al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para informar oportunamente a la comunidad.

Los mecanismos de información acerca de dichas suspensiones, pueden ser a través de piezas impresas, emisoras comunitarias y/o institucionales, redes sociales, o plataformas virtuales, por lo cual, el contratista deberá soportar a través de formatos establecidos, que el 100% de los predios afectados fueron debidamente informados, haciendo uso de uno o más mecanismos de divulgación. Estos mecanismos son acordados con cada una de las Empresas de Servicios Públicos con la corresponsabilidad con el delegado, desde una mesa de trabajo conjunta al inicio del proyecto.

El **contratista** deberá presentar en el informe mensual las gestiones adelantadas ante las empresas de servicios públicos (oficios enviados y respuestas recibidas), de igual manera deberá reportar y entregar soportes de la información entregada tanto verbal como escrita a las comunidades.

A continuación, se describen las acciones a tener en cuenta para las posibles afectaciones a los servicios públicos con ocasión del proyecto, teniendo en cuenta que siempre deben incluir un esquema de socialización con las comunidades.

**Energía Eléctrica.**

El contratista apoyará las gestiones señaladas en el Plan de Emergencias propuesto por el mismo, así como la gestión y el proceso de coordinación de las acciones a seguir. El contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna en los tiempos mínimos solicitados.

En caso de ser requerido, el contratista evaluará junto con la interventoría, la pertinencia de suministrar plantas eléctricas en los puntos más críticos como establecimientos comerciales, de salud, educativos o residenciales.

El contratista debe garantizar que el 100% de los predios afectados fueron debidamente informados.

**Acueducto y Alcantarillado**

El contratista deberá apoyar al componente técnico garantizando que se informe de manera oportuna a los predios afectados.

En caso de requerirse y si se presenta un daño mayor a ocho horas, el contratista junto con el área técnica deberá coordinar con la empresa prestadora del servicio público el suministro de agua a través de carro tanques en las zonas afectadas hasta que se dé solución y se normalice el suministro.

**Líneas telefónicas e internet**

En caso de presentarse daño en las líneas telefónicas e internet, el contratista debe reportar de manera oportuna a la empresa prestadora. El contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a los predios afectados.

**Recolección de Basuras.**

Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el Plan de Manejo de Tráfico-PMT para el acceso de vehículos de las empresas recolectoras de basura de la zona, el contratista deberá informar a la ciudadanía los puntos de acopio, previamente acordados con el prestador y el compromiso de la misma entidad. El contratista

debe garantizar que se informe de manera oportuna a los predios afectados por los cambios en la prestación del servicio.

El contratista debe elaborar y distribuir una pieza informativa que indique los procedimientos de recolección, horarios, sitios de recolección y toda la información necesaria y pertinente con el fin de mitigar posibles efectos por acumulación y disposición de basuras. Esta pieza debe contar con previa aprobación tanto de la interventoría como aceptación del el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.

De otra parte, el contratista deberá coordinar con la Empresa Operadora Vigente, la recolección y aseo de basuras en los predios remanentes durante la etapa de construcción.

**Sector: Movilidad**

Las acciones a desarrollar con el sector Movilidad están relacionadas con todas las acciones necesarias para los procesos de socialización tanto del Plan de Manejo de Tráfico-PMT. Por consiguiente, el contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a la comunidad afectada por los cambios en el PMT y que se beneficiarán con el nuevo esquema de movilidad.

Por lo tanto, el contratista deberá implementar el esquema de socialización del PMT aprobado por la Secretaría Municipal de Tránsito, con residentes, entidades públicas, privadas, salud y educación, de acuerdo con las actualizaciones que se den en el PMT, durante la ejecución del proyecto.

En el caso particular de los comerciantes, industriales, servicios y empresarios, el contratista establecerá las acciones necesarias para facilitar el acceso por parte de clientes, los procesos de cargue y descargue de mercancía, de acuerdo a lo establecido en el PMT. Estas acciones deberán ser socializadas oportunamente.

Teniendo en cuenta que se desarrollará un proceso de estructuración del esquema de movilidad, el contratista con apoyo del el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, establecerá mesas de trabajo con la Secretaría Municipal de Tránsito y empresas prestadoras de servicios de transporte, con el fin de construir y poner en marcha las acciones para la socialización y apropiación del nuevo esquema de movilidad acorde a la etapa de construcción.

**Acciones interinstitucionales de recuperación de espacio público**

En caso de requerirse, el contratista debe acompañar los procesos de coordinación, articulación e implementación de las acciones para la recuperación del espacio público y la regularización de los cerramientos de los predios privados (propiedad horizontal y viviendas unifamiliares), con las autoridades competentes como Secretaría del Interior, DADEP, Secretaría de Planeación, Curadurías Urbanas y demás entidades, en el desarrollo del proyecto.

En caso de requerirse, el contratista deberá realizar las gestiones necesarias con los propietarios y/o administradores de propiedades horizontales y conjuntos residenciales, para informar sobre los procesos adelantados para la recuperación de espacio público en el proyecto.

## 7.3. LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

### Alcance

Teniendo en cuenta la importancia de los procesos participativos, se evidencia la importancia de mantener a la comunidad informada permanentemente sobre el desarrollo de los proyectos que se realizan en la ciudad, es importante que durante esta etapa el Contratista diseñe y ejecute una estrategia de comunicación efectiva, con canales y piezas de divulgación que den cuenta de los avances de ejecución de la obra de acuerdo con las directrices de la Dirección General y la Oficina Asesora de Comunicaciones del Municipio de Bucaramanga.

La estrategia deberá ser presentada previamente al el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura para su respectiva aprobación y debe evidenciar las características generales y específicas del proyecto, así como garantizar que los actores sociales del área de influencia cuenten con canales de información oficial que les permitan participar activamente en el seguimiento a las diferentes actividades del Proyecto.

### Objetivo

Dar uso estratégico a los contenidos, canales comunicacionales y piezas de divulgación incluidas en el apéndice de manera eficiente, organizada y que tenga el propósito de informar, sensibilizar, movilizar y transformar imaginarios negativos sobre el desarrollo del proyecto, implementando una comunicación incluyente, que tenga en cuenta la población con discapacidad y dándole uso a las nuevas tecnologías para masificar los mensajes y así impactar toda la ciudad.

### a) Estrategia de comunicaciones

En el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el Contratista deberá estructurar una estrategia de comunicaciones para el proyecto, armonizada con los lineamientos de comunicaciones del Municipio de Bucaramanga. Para ello deberá desarrollar las mesas de coordinación definidas entre el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, el Contratista y el interventor a fin de garantizar la armonización de un discurso alrededor del proyecto. Así mismo, el Contratista deberá gestionar las piezas de comunicación necesarias, según los parámetros de la Entidad.

La Estrategia de Comunicaciones propuesta debe contar con los siguientes criterios:

- Acciones puntuales relacionadas con el posicionamiento del proyecto.
- El Contratista realizará la propuesta de distribución de piezas informativas del proyecto para todas las etapas, armonizado con las actividades de diálogo ciudadano, que serán usadas durante la ejecución del contrato.
- El Contratista realizará una identificación y caracterización de canales de comunicación e información usados en el territorio, como puntos de encuentro, canales institucionales de las entidades distritales y locales, medios de comunicación locales, equipamientos y demás canales usados por la comunidad.
- El Contratista deberá proponer una estrategia acorde al proyecto, la comunidad y los grupos de interés identificados, con el fin de mejorar los procesos de comunicación asertiva, enfocada en la generación de contenidos.
- El Contratista deberá proponer acciones puntuales relacionadas con el posicionamiento delproyecto en el área de influencia.

- El Contratista deberá proponer estrategias virtuales y presenciales acorde al proyecto, la comunidad y los grupos de interés identificados, con el fin de mejorar los procesos de difusión y comunicación con la ciudadanía.
- Documento de preguntas y respuestas del proyecto.
- Mensajes claves que se deben dar a la comunidad sobre el proyecto.
- Identificación de grupos interesados en el proyecto y los mensajes estratégicos para cada grupo identificado.
- Identificación de los beneficios del proyecto y cómo se van a comunicar a la comunidad.
- Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.
- Identificación de situaciones que puedan generar conflictos con la comunidad y las acciones de comunicación para mitigar o potenciar los impactos.
- El Contratista deberá ser el encargado de la generación de contenidos relacionados con el proyecto y la información específica del mismo. De igual forma realizará el registro permanente de todas las acciones relacionadas con la socialización del proyecto y la generación de contenidos.
- Cualquier requerimiento de un medio de comunicación debe ser dirigido de inmediato al el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura para definir cómo debe atenderse en condiciones de calidad y oportunidad. El Municipio de Bucaramanga a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa.
- El Contratista para la elaboración de las piezas de divulgación deberá seguir el procedimiento establecido por la Interventoría y Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Las piezas de comunicación, de Información ciudadana, comunicados, de invitación o convocatoria a reuniones y comités, deberán ser elaborados por el Contratista y aprobados por la Interventoría.
- El Contratista debe entregar las piezas de información y divulgación como volantes de inicio, convocatorias e informativos predio a predio, en caso de no encontrar quien reciba las comunicaciones, volantes, invitaciones etc., el Contratista debe realizar nuevas visitas al predio, local comercial o equipamiento, lo cual deberá ser consignado en la planilla de control entrega de volantes con fechas exactas; si a la segunda visita nadie recibe la pieza de comunicación, esta será enviada por correo certificado al predio, cuyo soporte deberá ser entregado en el informe mensual respectivo.
- El Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el Municipio de Bucaramanga, sobre el desarrollo del proyecto.

**b) Programa de información para el desarrollo del proyecto**

- **Articulación contratista, Interventoría y Municipio de Bucaramanga**

El Contratista deberá asistir a las reuniones de articulación solicitadas por el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, para definir los lineamientos, las acciones a implementar en el proyecto, tanto de la creación de contenidos, los usos efectivos de canales de comunicación y piezas de divulgación que se ejecutarán en el desarrollo del contrato.
En las reuniones de articulación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Acciones puntuales relacionadas con el posicionamiento del proyecto en el área de influencia.

- Elaboración de las piezas informativas aprobadas conforme lo establecido por el Municipio de Bucaramanga.
- El Municipio de Bucaramanga es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa, por lo tanto, ninguna persona del Consultor o de la Interventoría puede hacerlo; dado el caso que se solicite por algún medio de comunicación deberá informarse y solicitarse directamente al Municipio de Bucaramanga.
- Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar para la información y desarrollo de actividades de los componentes del proyecto, deben ser aprobadas por la Interventoría y el Municipio de Bucaramanga, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

**Criterios para el programa de información para el desarrollo del proyecto:**

- Las piezas de comunicación de información ciudadana o comunicados y las piezas de comunicación de invitación o convocatoria a reuniones y comités, deberán ser elaborados por el Contratista y aprobados por la Interventoría y el Municipio de Bucaramanga.
- Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación, el Contratista deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.
- Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar para la información y desarrollo de actividades técnicas entre las que se encuentran las relacionadas con tránsito, deben ser aprobadas por la Interventoría y la Oficina de Asesora de Comunicaciones, de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.

**Divulgación del proyecto en el área de influencia**

**Valla informativa: el Contratista**

El Contratista instalará una (01) valla informativa fija para el proyecto de acuerdo a las condiciones para su ubicación, cuyo diseño se solicitará a la Oficina Asesora de Comunicaciones, de acuerdo al procedimiento establecido.
Este elemento de divulgación debe estar ubicado en un punto estratégico, en la que se visualizará los beneficios que tiene para la ciudad la construcción del proyecto y los resultados de la conversación y el diálogo con la ciudadanía. Se ubica en espacio público adyacente a la obra, su instalación se deberá realizar un mes antes del inicio de las obras.
**Volante de información:** estos serán utilizados para informar sobre temas relacionados con el Proyecto y se distribuirán predio a predio en la zona del proyecto, manzana aferente y vías utilizadas en el PMT.
Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al Municipio de Bucaramanga, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones, para su aprobación. Y su distribución será de acuerdo a lo establecido en el apéndice con las características establecidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
Estas piezas de divulgación se entregarán de acuerdo con la programación del contrato, específicamente para:

- Convocatorias a los espacios de diálogo ciudadano, reuniones, socializaciones o espacios de participación ciudadana.

- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa de Formación y Cultura Ciudadana; convocatorias a talleres, material de apoyo para los talleres o cualquier acción del programa.
- Para las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Actividades silviculturales, ambientales o de SST.
- Para informar sobre actividades técnicas.
- Para informar sobre trabajos nocturnos.
- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa Servicio a la Ciudadanía.
- Cuando se inicien las obras puntuales y previo a la instalación de los cerramientos de obra.
- Cuando se adelante intervención del espacio público.
- Cuando se presente afectación al tránsito vehicular.
- Información relacionada con cargue y descargue de mercancías.
- Cuando se programen cortes de los servicios públicos.
- Cuando se limite el acceso a los predios por intervención del espacio público o de vías, entre otros.
- Cuando con ocasión de una contingencia, se afecte la cotidianidad de la comunidad.
- Demás situaciones que se requiera.

La información se adelantará a través de la distribución de piezas de divulgación con cinco (5) días de anterioridad al inicio de las intervenciones, o menos si la situación lo amerita. Para tal efecto, el comunicado deberá estar previamente aprobado por la Interventoría, su impresión será en blanco y negro, en papel bond de 75 g o de 90 g y su contenido será aprobado por la Interventoría y el el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura

La información deberá ser consecuente con la programación de obra y los cortes en servicios públicos según los plazos establecidos por las empresas prestadoras de los servicios.

**Divulgación del Plan de Manejo de Transito - PMT**

**Volante de información PMT**

Los volantes del Plan de Manejo de Tráfico (PMT), son piezas para informar sobre el manejo de tránsito, señalización provisional y desvíos que se realizaran antes y durante la ejecución de las obras, permitirá que los usuarios tomen las precauciones respectivas.

Las actividades de divulgación del PMT, señalización provisional y desvíos, deberán realizarse una vez se obtenga la aprobación por parte de Secretaría Municipal de Transito y/o las entidades establecidas. Para realizar la divulgación de PMT se deberá contar con el apoyo del área técnica y de tránsito.

La divulgación del PMT se realizará conforme los lineamientos de la Secretaría Municipal de Transito con el apoyo del componente de Tránsito.

**El Contratista deberá distribuir Piezas de divulgación de PMT durante la obra, diligenciando el respectivo registro en los formatos establecidos para tal fin.**

El Contratista deberá demostrar la entrega de todos los volantes con el diligenciamiento del formato establecido por el Municipio de Bucaramanga. La entrega se realizará así:

- Predio a predio en el área de influencia del proyecto.
- Empresas de transporte público e intermunicipales que tengan rutas por la zona de intervención (En caso de requerirse)
- Juntas de acción comunal.
- Puntos satélites de información instalados.
- Colegios y/o centros educativos existentes en el área de influencia
- Entidades Públicas
- Lugares que el Municipio de Bucaramanga y la interventoría consideren pertinentes, dada la importancia del proyecto.

El Contratista estructura los volantes informativos del PMT bajo los lineamientos establecidos Municipio de Bucaramanga, los cuales deberán contar con la aprobación de la Interventoría, el contenido para dicha pieza de comunicación deberá ser revisada y aprobada en el comité técnico del Contrato, la Interventoría y el Municipio de Bucaramanga. La información base para el diseño será suministrada por el área de tránsito, estos volantes deberán contener información general y clara sobre el PMT a implementar y su distribución deberá realizarse en todos y cada uno de los predios ubicados sobre las vías que serán utilizadas como desvíos y a la población indicada.

El Contratista deberá levantar registro fotográfico como soporte de la gestión que deberá ser incluido en el respectivo informe de actividades.

Para el caso de las empresas de transporte público se deberá enviar mínimo 50 unidades del PMT por cada empresa, que transiten por el sector.

El Contratista distribuirá información también a conductores y usuarios del proyecto, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívico-comunitarias y empresas de transporte público, y demás. Su distribución se realizará 5 días antes del inicio de la obra.

Por otro lado, el Contratista deberá informar sobre la implementación del PMT de manera oficial al Consorcio encargado de la recolección de residuos sólidos que opera para la zona del proyecto.

**Medios de comunicación**

En caso de requerirse, el Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el Municipio de Bucaramanga, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de

las obras. De manera particular a través de medios comunitarios e institucionales (prensa, radio y televisión) sobre los desvíos previstos en la etapa de construcción.

Teniendo en cuenta el acceso a las tecnologías de la información y comunicación con las que cuenta la mayor parte de la población localizada o usuaria de la vía, se implementará el uso del correo electrónico y las redes sociales del Municipio de Bucaramanga como medio masivo de información frente al PMT, atendiendo los lineamientos y directrices de la Oficina Asesora de Comunicaciones del Municipio de Bucaramanga.

Adicionalmente en coordinación con el Municipio de Bucaramanga, el Contratista deberá gestionar que esta información esté disponible en la página oficial del Municipio de Bucaramanga, o Secretaría de Transito y del proyecto en caso de implementarse página exclusiva del proyecto.

## 8. DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR DURANTE LA ETAPA DE CONSTRUCCIÓN.

Durante el desarrollo del contrato, el contratista ejecutará Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. A continuación, se describen las obligaciones para la etapa de construcción:

- Implementar todas las acciones y actividades necesarias del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Dar cumplimiento a los programas y actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con el fin de informar, mitigar, articular, apropiar y sostener durante la ejecución del proyecto.
- Hacer seguimiento mediante los indicadores, para garantizar el cumplimiento con calidad en la implementación de las acciones contempladas en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégica.
- Implementar la estrategia de comunicaciones formulada para el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégica.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica al desarrollo de las actividades técnicas.
- Desarrollar acciones de cultura ciudadana que permitan fomentar ejercicios de apropiación del proyecto.
- Apoyar el diálogo interinstitucional del Municipio de Bucaramanga alrededor del proyecto durante la etapa de construcción.
- Contribuir a la puesta en marcha de las acciones necesarias para garantizar una información y comunicación integral para el desarrollo del proyecto.
- Actualizar la información necesaria para el seguimiento en el Sistema de Información vigente y/o los reportes solicitados por el Municipio de Bucaramanga.
- Cumplir con los lineamientos establecidos por el Municipio de Bucaramanga para garantizar el servicio y la atención a la ciudadanía de manera oportuna y con calidad.
- Asistir a los espacios de coordinación y/o seguimiento para el desarrollo del proyecto.
- Realizar demás actividades que sean establecidas por el Municipio de Bucaramanga y descritas durante las etapas del proyecto.

## 9. REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

A continuación, se relacionan los requisitos exigidos para la presentación de los informes de gestión:

### a) Soportes de Gestión

El **Contratista** deberá contar con soportes de toda su gestión, para lo que deberá consignar la información de su gestión en los formatos establecidos en el proceso de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en sus versiones actualizadas.

Todos los soportes deben estar disponibles para la Interventoría y/o el el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura cuando estos lo requieran.

### b) Reporte periódico

Semanalmente el Contratista remitirá vía correo electrónico a la Interventoría el informe de gestión de actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como la programación de actividades del siguiente período; y mensualmente el consolidado en donde se evidencie los resultados obtenidos para cada uno de los programas de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a la luz de los indicadores establecidos.

El Contratista deberá proporcionar cualquier información social respecto al proyecto a la Interventoría o al el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura cuando este lo estime pertinente.

### c) Informe Mensual

El Contratista entregará un informe mensual de actividades en medio físico y magnético a la Interventoría para su revisión y aprobación, con los respectivos soportes, teniendo en cuenta las fechas de corte establecidas previamente.

Los informes se entregarán de acuerdo a las indicaciones del área técnica durante la ejecución del contrato.

Referente a las manifestaciones ciudadanas, estas deberán ser atendidas y cerradas en su totalidad a más tardar en el mes siguiente de su presentación. Si no se encuentran cerradas en los tiempos fijados, se tomará como causal para el no trámite del informe mensual, y en consecuencia el no trámite de la cuenta de cobro del periodo.

Teniendo en cuenta que este informe se presentará mensualmente, el Contratista deberá tener debidamente archivados y a disposición de la Interventoría y el el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, los soportes originales de las actividades realizadas durante la ejecución del contrato.

En los informes se deben presentar el análisis de los indicadores establecidos para cada uno de las actividades y aprobados por la Interventoría y el Municipio de Bucaramanga.

Cada informe mensual contendrá los siguientes capítulos como mínimo y deberá incluir aquellos que la Interventoría solicite al inicio del Contrato:

- ✓ Identificación: Información de identificación del proyecto, Interventoría y Contratista.
- ✓ Introducción.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Líneas estratégicas: el contratista desarrollará las actividades realizadas en el mes por cada uno de los programas de las líneas estratégicas, incluirá los indicadores de gestión con su respectivo análisis.
- ✓ Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la autoevaluación de la gestión realizada en el periodo, informará los inconvenientes y medidas correctivas dadas a los mismos y propondrá medidas para evitar inconvenientes en el siguiente mes.
- ✓ Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión adelantada, entre los que se encuentran los formatos, actas, listados, registros fotográficos y todo aquello que el Municipio de Bucaramanga, Contratista o Interventoría consideren pertinente.

En el informe el Contratista deberá presentar un análisis general de la gestión adelantada y una evaluación de todos y cada uno de los programas y proyectos implementados en el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación, donde se resalten las dificultades o fortalezas encontradas, así como las recomendaciones para que sean tenidas en cuenta hacia futuros proyectos.

Se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica adelantada con respecto a los impactos manejados durante el proceso constructivo de tal manera que se pueda establecer:

- Qué medidas empleadas para el manejo de los impactos resultan más efectivas.
- Cuál es la participación, el valor agregado y el rol de la comunidad durante el proceso constructivo: activa o pasiva.
- Cuál es la dificultad que más se presenta y que impide el normal cumplimiento de la gestión.
- Cuál es la mayor fortaleza para el éxito en el cumplimiento de la gestión.

Los informes deberán reflejar el estricto cumplimiento de las obligaciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con criterios de calidad y oportunidad, en el marco de los términos de referencia del Contrato y las disposiciones legales.

**d) Informe final de gestión**

El Contratista deberá entregar a la Interventoría un informe consolidado de la gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica realizada durante todo el proyecto.

El informe final deberá ser entregado en medio físico y magnético, contendrá la gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica desarrollada a lo largo del proyecto en cada uno de los programas establecidos.

A continuación, se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación del consolidado de gestión diálogo ciudadano y comunicación estratégica:

- Identificación e información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables.
- Introducción: breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- Objetivos.
- Líneas estratégicas: desarrollar el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, presentado en orden sistemático según los programas que contempla el componente social y las actividades desarrolladas por el contratista, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. Se hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- Anexos: se deben incluir los soportes presentados en cada uno de los informes mensuales e incluir aquellos que haya faltado presentar durante el desarrollo del proyecto a través de los informes mensuales y todos aquellos que la interventoría y/o el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura solicite y considere pertinente en original.

**e) Aprobación de documentos**

Los criterios a tener en cuenta para la aprobación de documentos por parte de la interventoría son: oportunidad y calidad.

Entendiéndose por oportunidad: cumplimiento en la entrega de productos en los tiempos establecidos.

Calidad: presentación de los documentos, productos e informes junto con los soportes de gestión, sin enmendaduras, tachones, con normas ortográficas y de presentación acordes con la información requerida por la Interventoría y el Municipio de Bucaramanga.

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica elaborados por el Contratista y que serán entregados al Municipio de Bucaramanga, la Interventoría deberá iniciar las acciones legales pertinentes; si a la tercera versión no cumple con las observaciones planteadas por la interventoría y el Municipio de Bucaramanga.

El Contratista cumplirá con las observaciones emitidas por la Interventoría y/o el Municipio de Bucaramanga en un plazo máximo de cinco (5) días a partir del momento de la notificación. Igualmente, la Interventoría asegurará que el documento cumpla con lo establecido en el apéndice y los lineamientos dados por el Municipio de Bucaramanga.

### f) Comités de seguimiento

El seguimiento del desempeño del Contratista será verificado en los comités de seguimiento que se deberán realizar, como mínimo semanalmente y en los comités integrales de seguimiento.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al Municipio de Bucaramanga los avances, aciertos e inconvenientes identificados por el Contratista en la ejecución de las presentes obligaciones.

De cada uno de estos comités, la Interventoría levantará un acta, la cual hará parte de cada informe mensual.

## 10. COSTOS SOCIALES

**Sistema de Calificación**

Teniendo en cuenta que corresponde a la Interventoría del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica evaluar y calificar el desempeño del Contratista durante la ejecución del contrato, este se realizará mediante los índices de cumplimiento, de manera periódica según lo contemplado en el presente Apéndice

El pago de las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica desarrolladas por el Contratista, se fundamentará en un sistema de calificación del cumplimiento de las obligaciones. El sistema aplica una matriz que valorará el cumplimiento de cada una de las actividades ya predeterminadas.

Como consecuencia de la aplicación de tal matriz, el Interventor determinará si el Contratista ha cumplido el 0% o 100% de cada una de las labores que debería haber cumplido para el momento de la suscripción del acta mensual de obra.

El mecanismo a emplear son los indicadores formulados y las mediciones realizadas para el componente para cada una de las líneas estratégicas en las que se detallan las actividades y los criterios de evaluación del cumplimiento.

La calificación se realizará teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el período de evaluación y esta deberá implementarse. La Interventoría los calificará en las etapas de preconstrucción y/o preliminares, y construcción.

La evaluación del desempeño del contratista se realizará semanalmente y la calificación mensual corresponde al consolidado de las calificaciones semanales.

Las inspecciones para efectuar la calificación deben ser organizadas y guiada por el profesional designado por la Interventoría. Se informará al Contratista de la calificación obtenida por escrito y en los comités de seguimiento, quien de no estar de acuerdo con la calificación podrá realizar sus descargos, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación. La Interventoría valorará dicha información de acuerdo a la evidencia recolectada (registro fotográfico, certificados, etc.) y tomará la decisión correspondiente. La no presentación de los descargos en el término prescrito hará que la calificación informada quede en firme.

En caso de permanecer la discrepancia frente a la calificación entre el Contratista y la Interventoría, después de la presentación de los descargos ante esta última, el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura será el encargado de dirimir la situación.

Cuando el Contratista solicite un ajuste en los indicadores y/o las mediciones, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento de los mismos, sino buscando su mejoramiento; es decir, no puede eliminarse un indicador y/o medición que sea calificable. Este proceso solo será aceptado una vez.

Los resultados de las calificaciones serán notificados por escrito al Contratista, mediante oficio y/o comité de seguimiento, antes de la radicación del Informe mensual de Interventoría al el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura, dado que en este informe se debe reportar el resultado final de la calificación mensual, aceptada y firmada por el Contratista.

## 11. INDICES DE CUMPLIMIENTO

La calificación por Ítem corresponde a cero (0) o cien (100), cero para la actividad no cumplida o parcial, y 100 para su cumplimiento.

La calificación de los indicadores y mediciones realizadas por la interventoría tendrán los siguientes criterios:

- En caso de ítem no calificables en el periodo, no se asignará puntaje, y no se tendrá en cuenta para su ponderación (N/A).
- Los indicadores y mediciones se aplicarán desde el inicio del Contrato, teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el periodo de calificación.

Los indicadores y/o mediciones deberán ser formulados por el contratista, aprobados por la interventoría y avalados por el el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura en el primer mes en el primer mes después de la firma del acta de inicio, conforme a lo establecido en cumplimiento de las líneas estratégicas del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

El Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura podrá imponer las multas señaladas en la Cláusula de la minuta del Contrato MULTAS, y por incumplimiento de las obligaciones, cuando el Contratista:

- Incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificaciones de hojas de vida de los profesionales encargados del diálogo ciudadano y la comunicación estratégica. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.

Estas multas se causarán hasta cuando el Contratista demuestre que ha corregido el incumplimiento respectivo a satisfacción del Interventor.

Si llegaran a pasar más de treinta (30) días calendario sin que se haya subsanado el incumplimiento, el el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura podrá hacer efectiva la cláusula penal, de conformidad con el procedimiento establecido en la norma vigente aplicable.
En todo caso, debe entenderse que la corrección de los incumplimientos por parte del Contratista no implica el pago de los valores descontados por concepto de obligaciones de dialogo ciudadano y comunicación estratégica.

***Tabla 1. Tabla de índices de cumplimiento***

| ÍTEM | Parámetros Evaluados por Actividad | C1 | C2 | Calificación |
|---|---|---|---|---|
| | | 100% | 0,0% | |
| **Talento humano para el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica** | | | | |
| 1 | El Contratista conformó el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de acuerdo con las obligaciones contractuales. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El personal social permanece en el proyecto el tiempo requerido en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | El personal social cumple con las obligaciones establecidas en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | El profesional social asistió a los comités de seguimiento y extraordinarios a los cuales fue convocado | Cumplió | No cumplió | |
| **Etapa de Preliminares** | | | | |
| 1. | El contratista realizó la actualización del Directorio de instituciones, equipamientos y actores sociales de acuerdo a lo establecido en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 2. | El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría el Plan de dialogo ciudadano y comunicación estratégica de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 3. | El contratista elaboró y presentó la metodología e inventario para la elaboración de las actas necesarias especificadas en este programa de Acompañamiento a Técnicas a la interventoría, de acuerdo a los parámetros del Apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4. | El contratista participó en la socialización del aplicativo Bachué de acuerdo al Apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 5. | El contratista entregó a la interventoría los informes requeridos para la etapa de pre construcción y/o preliminares de acuerdo a las especificaciones de los documentos contractuales. | Cumplió | No cumplió | |
| 6. | El contratista implementó todas las acciones requeridas en los programas, de acuerdo a lo establecido en el presente Apéndice, durante la etapa de preliminares, | Cumplió | No cumplió | |
| | **Línea estratégica: Diálogo Ciudadano** | | | |
| | **Programa Servicio a la Ciudadanía** | | | |
| 1 | Instaló el punto de atención ciudadano de acuerdo a los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El punto de atención funcionó en el horarioestablecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Realizó el procedimiento de registro y atención de las PQRS presentadas por la comunidad. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Realizó el respectivo seguimiento a las PQRS abiertas durante el período de evaluación. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Dio respuesta a las PQRS de la comunidad de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Facilitó los respectivos registros físicos correspondientes a las PQRS solicitados por la Interventoría. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | Durante la ejecución del contrato el contratista cumplió con los recorridos urbanos de acuerdo a lo establecido en el presente Apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 8 | Durante la ejecución del contrato el contratista realizó la atención a veedurías ciudadanas de acuerdo a lo establecido en el presente Apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 9 | El contratista cumplió con el protocolo de servicio a la ciudadanía de acuerdo a lo establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

| Programa de Diálogo y Participación Ciudadana | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Realizó la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio de obra con la comunidad del área de influencia del proyecto, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El Contratista entregó a la Interventoría la presentación para la reunión de inicio, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio contenía la información requerida y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias contenía la información y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) de finalización con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | El Contratista entregó a la Interventoría la presentación para la reunión de finalización, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 8 | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de finalización contenía la información requerida y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 9 | El Contratista entregó a la Interventoría la presentación para la reunión de avance, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 10 | La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de avance contenía la información requerida y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 11 | Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) de avance con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 12 | El área Técnica del Contratista asistió a las reuniones de inicio y finalización y extraordinarias como se encuentra establecida en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 13 | El contratista implementó acciones de socialización con la comunidad del área directa e indirecta de influencia con el fin de reforzar las recomendaciones relacionadas con la prevención del riesgo | Cumplió | Cumplió | |
| 14 | Conformó el número de comit, de acuerdo con los requerimientos establecidos. | Cumplió | No cumplió | |
| 15 | El Comité se reunió con la frecuencia establecida cumpliendo con los requisitos relacionados, con el fin de hacer seguimiento a la obra y divulgar información sobre el proyecto. | Cumplió | No cumplió | |
| 16 | Hizo entrega del carné a cada uno de los integrantes del Comité cumpliendo con lo establecido en los tiempos y requerimientosestablecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 17 | El contratista realizó las reuniones virtuales y semipresenciales, atendiendo a los lineamientos y orientaciones establecidas en el Apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| **Programa Acompañamiento Actividades Técnicas** | | | | |
| 1 | El profesional del área social hizo el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Se realizó el respectivo inventario de predios objeto de actas de vecindad, de acuerdo con los requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Entregó a la Interventoría para su revisión el inventario de predios y metodología para el levantamiento de actas de vecindad. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Levantó las actas de vecindad de inicio en el área de influencia del proyecto, de acuerdo con el inventario predial y acorde a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Levantó las actas de vecindad de cierre en el área de influencia del proyecto, de acuerdo con el inventario predial y acorde a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 6 | Para el levantamiento de las actas de vecindad de inicio elaboró y distribuyó piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | Entregó las actas de vecindad a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 8 | Entregó copias de las actas de vecindad a la Comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 9 | Realizó el procedimiento establecido en el apéndice en caso de reclamaciones por afectaciones a predios. | Cumplió | No cumplió | |
| 10 | El profesional del área social realizó el acompañamiento al área técnica para el levantamiento de las actas de rampa de acceso vehicular de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 11 | Para el levantamiento de las actas de rampas de acceso vehicular elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 12 | Entregó las actas de rampas de acceso vehicular a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 13 | Elaboró las actas de compromiso con la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 14 | Se entregó copia de las actas de compromiso a la comunidad, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 15 | El contratista cumplió con los compromisos establecidos en las Acta de Compromiso, en condiciones de oportunidad y calidad. | Cumplió | No cumplió | |
| 16 | El profesional social realizó el acompañamiento durante los registros fílmicos del estado inicial de las vías de desvío de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 17 | Se entregó el respectivo registro fílmico de las vías de desvío a la Interventoría para su revisión y aprobación de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 18 | El personal que realizó las actividades correspondientes al programa de acompañamiento social a actividades técnicas de obra, corresponde al establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 19 | El contratista informó a la comunidad sobre las actividades del programa de acompañamiento a actividades técnicas de acuerdo a lo establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| | **Programa de Cultura Ciudadana** | | | |
| | Elaboró el documento metodológico para las obligaciones del programa, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| | Realizó los talleres y acciones de formación a empleados de obra con las temáticas y el tiempo establecido en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| | Realizó las acciones de formación en espacio público sobre prevención de accidentes establecidas en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| | Realizó las acciones académicas y de articulación con el sector educativo establecido en el presente apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| | Realizó las actividades con las Instituciones educativas identificadas en el área de influencia de acuerdo al Apéndice | Cumplió | No cumplió | |
| | **Programa de Gobernanza para la Movilidad** | | | |
| | Entregó la metodología con las estrategias y acciones del proceso de gestión y articulación interinstitucional del programa. | Cumplió | No cumplió | |
| | **Desarrollo Económico** | | | |
| 1 | Divulgó los mecanismos de contratación y las vacantes disponibles para el personal de mano de obra no calificada que residan en el municipio de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Realizó las gestiones interinstitucionales necesarias para la vinculación de personal y cuenta con losrespectivos soportes de dicha gestión. | Cumplió | No Cumplió | |
| 3 | Cumplió con el porcentaje % de contratación de personal de mano de obra no calificada local para la obra establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | Cumplió con el porcentaje de contratación de población vulnerable, establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Cumplió con el porcentaje % de contratación de personal de mano de obra no calificada local, población víctima del conflicto, según lo establecido en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector. | Cumplió | No cumplió | |
| | **Articulación para la prevención y mitigación del riesgo** | | | |
| 1 | Ejecutó las gestiones y acciones proyectadas de coordinación con las entidades locales y distritales para la prevención y mitigación del riesgo cuando se requirió. | Cumplió | No cumplió | |
| | **Educación** | | | |
| 1 | Cumplió con el desarrollo de las acciones de seguridad peatonal de la comunidad educativa del sector. | Cumplió | No cumplió | |
| | **Manejo de servicios públicos** | | | |
| 1 | Cumplió con la definición y puesta en marcha de un (1) acuerdo de trabajo gestionado con cada empresa prestadora de servicios públicos para la atención a emergencias y contingencias. | Cumplió | No Cumplió | |
| 2 | Realizó todas las acciones necesarias que garantizaron la satisfacción de la ciudadanía con la gestión realizada con las empresas prestadoras de servicios públicos. | Cumplió | No Cumplió | |
| 3 | Ejecutó las acciones necesarias de coordinación con las empresas prestadoras de servicios públicos. | Cumplió | No Cumplió | |
| | **Movilidad** | | | |
| 1 | Cumplió con la implementación del esquema de socialización del PMT | Cumplió | No Cumplió | |
| 2 | Cumplió con la implementación de al menos una (1) estrategia de apropiación y socialización de este nuevo esquema de movilidad | Cumplió | No Cumplió | |
| 3 | Realizó todas las acciones necesarias que garantizaron la satisfacción de la ciudadanía con la gestión realizada con el sector | Cumplió | No Cumplió | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector. | Cumplió | No Cumplió | |
| 5 | El Contratista realizó la articulación con el sector de Movilidad y la comunidad para la prevención y mitigación de la accidentalidad en relación a los desvíos implementados dentro del área de influencia directa e indirecta. | Cumplió | No Cumplió | |
| | **Salud** | | | |
| 1 | Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector. | Cumplió | No Cumplió | |
| | **Línea estratégica: comunicación estratégica** | | | |
| | **Programa de información para el desarrollo del proyecto** | | | |
| 1 | Cumplió con la reunión de articulación entre la interventoría y el Municipio de Bucaramanga, a través de la Secretaría de Infraestructura para definir la estrategia comunicacional del proyecto y el plan de acción a ejecutar. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | El contratista desarrolló el programa en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y lo implementó durante el periodo. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Elaboró y distribuyó predio a predio las piezas de comunicación de Inicio de obra, plegables y volantes informativos de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Elaboró e instaló los afiches con información del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el apéndice social. | Cumplió | No cumplió | |
| 5 | Elaboró y distribuyó las piezas de información ciudadana o comunicados a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad el mismo día de la contingencia relacionada con el corte de servicios públicos (no programados), de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | Elaboró y distribuyó las piezas de divulgación necesarias en temas relacionados con la prevención y mitigación del riesgo. | Cumplió | No cumplió | |
| 8 | Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación plan de manejo de tráfico PMT, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 9 | Cumplió con los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones, para la elaboración y distribución de las piezas de divulgación del proyecto, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 11 | Elaboró y distribuyó predio a predio, en el área de influencia del proyecto las invitaciones o convocatorias a reuniones y comités de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 12 | Instaló los Puntos Satélites de Información de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 13 | Realizó mantenimiento a los puntos satélites de información y los actualizó cada vez que el proyecto lo requirió de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| | **REPORTES** | | | |
| 1 | Proporcionó a la Interventoría y/o al Municipio de Bucaramanga la información social del proyecto cuando se le solicitó. | Cumplió | No cumplió | |
| 2 | Tiene a disponibilidad del Municipio de Bucaramanga y la Interventoría todos los soportes de las actividades que realizó durante la ejecución del proyecto. | Cumplió | No cumplió | |
| 3 | Elaboró y entregó a la Interventoría el informe mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 4 | Elaboró y entregó a la Interventoría un informe final consolidado de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica adelantada durante todo el contrato, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 6 | Cumplió con las observaciones emitidas sobre los documentos entregados a la Interventoría y/o el Municipio de Bucaramanga, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice. | Cumplió | No cumplió | |
| 7 | Asistió a los comités de seguimiento social, mesas de trabajo y reuniones convocadas por la interventoría y/o el Municipio de Bucaramanga. | Cumplió | No cumplió | |