REPÚBLICA DE COLOMBIA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Instituto
Desarrollo Urbano

LICITACIÓN PÚBLICA

“Construcción para la adecuación de la calle 13 al sistema de transporte público masivo, calzadas de tráfico mixto, nuevas ciclorrutas y espacio público, desde el límite occidental del distrito hasta la conexión con la intersección de Puente Aranda incluidas las demás obras complementarias en Bogotá D.C.”

APÉNDICE H

ESPECIFICACIONES PARA EL COMPONENTE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

BOGOTÁ, D.C. 2023

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 4

2 OBJETIVOS 6

2.1 OBJETIVO GENERAL 6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6

3 NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 6

4 TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 9

5 OBLIGACIONES GENERALES 10

6 PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 12

6.1 ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN 13
6.1.1 Análisis de antecedentes 13
6.1.2 Alistamiento del componente social en la etapa de preconstrucción 13
6.1.3 Informe de la etapa de pre-construcción 15
6.2 LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO 15
6.2.1 Programa de servicio a la ciudadanía 16
6.2.1.1 Sistema de Gestión Social IDU 16
6.2.1.2 Punto IDU 17
6.2.1.3 Recorridos Urbanos 18
6.2.1.3.1 Recorridos Ciudadanos 18
6.2.1.3.2 Recorridos y espacios de diálogo ambientales 18
6.2.1.4 Atención a Veedurías Ciudadanas 19
6.2.2 Programa de diálogo y participación ciudadana 19
6.2.2.1 Reuniones de Inicio 22
6.2.2.2 Reuniones de Avance 23
6.2.2.3 Reuniones de Finalización 23
6.2.2.4 Reuniones Extraordinarias 24
6.2.2.5 Reunión con el sector empresarial 24
6.2.2.6 Comité IDU de Diálogo Ciudadano 24
6.2.3 Programa acompañamiento actividades técnicas 26
6.2.3.1 Actividades de protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones 27
6.2.3.2 Actas de vecindad 28
6.2.3.3 Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes) 29
6.2.3.4 Información por suspensión de acceso a garajes 30
6.2.3.5 Acta de compromiso 30
6.2.3.6 Registro fílmico de andenes, fachadas y vías 31
6.2.3.7 Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias 32
6.2.4 Programa de cultura ciudadana 33
6.2.4.1 Acciones de formación con la ciudadanía en general 33
6.2.4.2 Acciones de formación a empleados de obra 34
6.2.4.3 Talleres con actores del Sector Educativo 35
6.2.5 Programa de gobernanza para la movilidad 35
6.2.5.1 Gestión y articulación interinstitucional 35
6.2.5.2 Gestión y articulación con el sector empresarial 40
6.2.5.2.1 Escenarios de articulación con el sector empresarial 40
6.2.5.2.2 Plan de Mitigación de Impactos del Sector Empresarial 40
6.2.5.3 Gestión y articulación con el sector informal 42
6.2.5.4 Promoción de empleo local 43
6.2.5.4.1 Mano de obra no calificada: población vulnerable 43
6.2.5.4.2 Mano de obra no calificada: Población de las localidades del área de influencia del proyecto _ 43

6.2.6 Programa de manejo al paisaje urbano *44*
6.2.6.1 Acciones en predios Culatas 44
6.2.6.2 Acciones en predios Remanentes 45
6.3 LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 45
6.3.1 Programa de Comunicación Integral para el Desarrollo del Proyecto *46*
6.3.1.1 Plan Estratégico de Comunicaciones 47
6.3.1.2 Espacios de articulación 49
6.3.1.3 Procedimiento de divulgación del proyecto 50
6.3.1.3.1 Puntos Satélites de Información – PSI 50
6.3.1.3.2 Vallas informativas 50
6.3.1.3.3 Volantes y afiches de información 51
6.3.1.4 Divulgación del Plan de Manejo de Tránsito – PMT 54
6.3.1.4.1 Productos comunicacionales para divulgación del PMT 54
6.3.1.4.2 Volante de información PMT, señalización y desvíos. 55
6.3.1.5 Polisombras 56
6.3.1.6 Comunicación Digital 56
6.3.1.7 Acciones y productos estratégicos de comunicación en territorio 56
6.3.1.8 Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación. 57
6.4 LÍNEA ESTRATÉGICA: MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO 57
6.4.1 Programa de medición de percepción ciudadana y monitoreo de impactos *57*
6.4.1.1 Mediciones de percepción ciudadana 57

7 REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 58

7.1 REPORTE SEMANAL 58
7.2 INFORME MENSUAL 59
7.3 INFORME FINAL DE GESTIÓN 60
7.4 COMITÉS DE SEGUIMIENTO 61

8 COSTOS SOCIALES 61

9 ÍNDICES DE CUMPLIMIENTO 62

1 INTRODUCCIÓN

En el presente documento se encuentran las especificaciones técnicas del componente social que hacen parte del proceso de contratación de obra para el proyecto "Construcción para la adecuación de la calle 13 al sistema de transporte público masivo, calzadas de tráfico mixto, nuevas ciclorrutas y espacio público, desde el límite occidental del distrito hasta la conexión con la intersección de Puente Aranda incluidas las demás obras complementarias en Bogotá D.C.".

Los proyectos de infraestructura vial y movilidad multimodal que desarrolla el IDU buscan producir bienestar, mejorar la calidad de vida de los habitantes y producir inclusión y democracia urbana en los territorios, que incluyen una intervención social para potenciar la transformación físico-espacial de los territorios.

Para el IDU es importante fortalecer los tejidos sociales, promover la participación ciudadana, el control social y la veeduría, fomentar la corresponsabilidad con el desarrollo urbano y la apropiación de la ciudad y su infraestructura. Este modelo de intervención social propone una relación horizontal entre los diferentes actores del proceso: entidades públicas, comunidades, empresarios y constructores, en el marco de la gobernanza colaborativa, en dónde cada cual participa en la cocreación del proyecto, cumple con su rol y sus obligaciones en un ambiente de permanente colaboración y coordinación.

Las especificaciones técnicas contenidas en este apéndice, se orientan al cumplimiento de los objetivos del plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá 2020-2024. Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI y están ajustados con la filosofía organizacional, los objetivos estratégicos y el Código de buen Gobierno del IDU.

La intervención social que se solicita en este apéndice debe estar organizada entorno al *Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica* que contemple las etapas de preconstrucción, construcción y mantenimiento y que abarca la totalidad del tiempo que dure el contrato.

El *Plan* parte de cuatro objetivos orientadores que concretan las finalidades de las acciones a desarrollar: a) Apropiar y sostener, b) Articular, c) Mitigar y d) Informar.[1] Son transversales a la gestión y derivan de la *Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía* (Resolución 7874 de 2021) del Instituto de Desarrollo Urbano.

El *Plan* debe contener las actividades iniciales en la etapa de preconstrucción, que tienen como finalidad sistematizar los estudios sociales previos y alistar las condiciones para la intervención social propuesta. Estas actividades son fundamentales para el diseño del *Plan* y deben estar basadas en los productos de las etapas previas del proyecto: factibilidad y estudios y diseños, bien sea que se utilicen directamente o que requieran actualización.

La estructura del *Plan* para la etapa de construcción se basa en tres (3) Líneas Estratégicas, ocho (8) Programas que se desagregan en actividades de obligatorio cumplimiento para el contratista, en donde se definen el qué y el cómo de la intervención social del proyecto. Ver tabla No. 1.

Por último, las líneas estratégicas, programas y actividades del Plan y son específicas tanto en objetivo, alcance y cantidades para cada proyecto.

[1] *Remitirse a la "Guía de Relacionamiento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá", que en su capítulo octavo (pp. 17), presenta definiciones específicas para cada uno de los Pilares.*

Tabla 1. Líneas estratégicas, programas y actividades del componente social

Línea Estratégica	Programa	Actividades	
Preconstrucción	Análisis de antecedentes	Informe de antecedentes	
	Alistamiento del componente social en la etapa de preconstrucción	Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas	
		Mapa de actores	
		Metodología para mesas de diálogo con grupos de interés, líderes y/o ciudadanos entre otros.	
		Mesas de diálogo.	
		Inventario de predios	
		Metodología de actualización o levantamiento de la línea base	
		Elaborar la línea base	
		Metodología y cronograma para actas de vecindad	
	Informe	Informe de preconstrucción	
Diálogo Ciudadano	Programa de Servicio a la Ciudadanía	Sistema de Gestión Social IDU - Bachué	
		Punto IDU	
		Recorridos Urbanos	Ciudadanos, Ciclísticos, ambientales
		Atención a Veedurías Ciudadanas	
	Programa de diálogo y participación ciudadana	Reuniones participativas	De: inicio, avance, finalización, extraordinarias y sector empresarial
		Comité IDU de Diálogo Ciudadano	
	Programa acompañamiento actividades técnicas	Protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones	
		Actas de vecindad	
		Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)	
		Información por suspensión de acceso a garajes	
		Acta de compromiso	
		Registro fílmico de andenes, fachadas y de las vías	
		Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias	
	Programa de cultura ciudadana	Acciones de formación con la ciudadanía en general	
		Acciones de formación a empleados de obra	
		Talleres con actores del Sector Educativo	
	Programa de gobernanza colaborativa para la movilidad	Gestión y articulación interinstitucional: Salud, Educación, Social, Servicios públicos, Movilidad, Cultura, Desarrollo económico	
		Gestión y articulación con el sector empresarial	
		Gestión y articulación con el sector informal	
		Mano de obra nocalificada	Población vulnerable
			Población área de influencia proyecto
	Programa de manejo al paisaje urbano	Acciones en predios Culatas	
		Acciones en predios Remanentes	
Comunicación Estratégica	Programa de Comunicación Integral	Plan Estratégico de Comunicaciones	
		Espacios de Articulación	
		Procedimientos de Divulgación Contractualen Proyectos IDU	Puntos Satélites de Información -PSI -
			Vallas informativas
			Volantes y afiches de información
		Divulgación del Plan de Manejo de Tránsito - PMT	Productos de comunicación del PMT
			Volante de información PMT
		Polisombras	
		Comunicación Digital	
		Acciones y productos estratégicos de comunicación en territorio	
		Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.	

Percepción ciudadana y monitoreo de impacto	Programa de medición de percepción ciudadana y monitoreo de impactos	Mediciones de percepción ciudadana

Fuente: Elaboración Propia

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Desarrollar el componente de relacionamiento y servicio a la ciudadanía del proyecto, con la implementación de actividades previas, líneas estratégicas, programas y acciones de participación ciudadana, articulación interinstitucional, comunicación, mitigación de impactos, formación y acciones de sostenibilidad, que garanticen la corresponsabilidad y apropiación ciudadanas para el adecuado desarrollo de la construcción del proyecto.

2.2 Objetivos Específicos

Apropiar y sostener

- Implementar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social al desarrollo del proyecto a partir de 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.

Articular

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

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.

Informar

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

3 NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Para la implementación del presente apéndice el Contratista debe tener en cuenta la normatividad vigente:

De orden Internacional

- 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.

De orden Nacional

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1882 de 2018: Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la Ley de Infraestructura y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1801 de 2016 o Código Nacional de Policía y Convivencia.
- 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 Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- 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 gestión pública.
- Ley 1083 de 2006: por medio de la cual se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 388 de 1997: Ley de desarrollo territorial.
- Ley 190 de 1995: Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 134 de 1994: Mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- Decreto 1860 DE 2021: Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones
- Decreto 1078 de 2015 sobre Políticas y Lineamientos de Tecnología de la Información.
- Decreto 2820 de 2010, de la Presidencia de la República: Por el cual se reglamenta el título VIII de la 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.
- Resolución 747 de 1998: Topes máximos para sueldos y demás gastos que se pueden pagar por contratos.

De orden Distrital

- Decreto Distrital 555 de 2021. Por el cual se adopta la revisión general del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.
- Acuerdo No. 761 de 2020: Por el cual se adopta el plan de desarrollo, económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá 2020-2024. Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI.
- Acuerdo 584 de 2015: Adopción de los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.
- Acuerdo 142 de 2005: por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas.
- Acuerdo 79 de 2003: Código de Policía de Bogotá D.C.
- Decreto Distrital 558 de 2018: Por medio del cual se establece el Marco Regulatorio del Aprovechamiento Económico del Espacio Público en el Distrito Capital de Bogotá y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 529 de 2015. "Por medio del cual se modifica el Decreto Distrital 075 de 2013 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto Distrital 162 de 2015: Por el cual se autorizan las intervenciones en los elementos constitutivos artificiales o construidos del espacio público y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 380 del 2015: Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 325 de 2015: Por medio de la cual se adopta el Plan Sectorial de Transversalidad de Género en el Sector Movilidad y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Decreto Distrital 503 de 2011: Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.
- Directiva 001 de 2011 "Democratización de las oportunidades económicas en el Distrito Capital, promoción de estrategias para la participación real y efectiva de las personas vulnerables marginales y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad".
- Decreto Distrital 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto Distrital 166 de 2010: Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 1660 de 2003: Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.

Especificas IDU

- Resolución 156 de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Filosofía Organizacional y se adopta la versión 4.0 del Código de Buen Gobierno para el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU"
- Resolución IDU 7874 del 28 de diciembre de 2021, adopta su Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía buscando gestionar estrategias de diálogo ciudadano, gobernanza urbana y servicio a la ciudadanía hacia un modelo de innovación social que oriente a los actores involucrados en el desarrollo urbano de Bogotá Ciudad-Región, con el fin de generar apropiación y sostenibilidad de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público.
- Guía de Movilidad Reducida IDU y guía práctica de la movilidad urbana.

El Contratista deberá armonizar la nueva producción normativa y los desarrollos institucionales que se produzcan durante la ejecución del proyecto.

4 TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Durante la ejecución del Contrato y específicamente durante la implementación del apéndice, el Contratista por cada lote debe tener como mínimo la planta de personal que se enuncia en el anexo Técnico de Personal; con la cual debe garantizar la oportunidad, eficiencia y eficacia de los pilares de información, mitigación, articulación y apropiación y sostenibilidad, y todas aquellas acciones necesarias que la Interventoría y/o el IDU soliciten para cumplir con lo establecido en este 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 a través del conocimiento y apropiación de la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y los documentos complementarios o que la operacionalizan.

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 grupo Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y comprometerse con los diferentes temas, acciones y estrategias. 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 y cronograma semanal en el que se especifique el tiempo de dedicación y las actividades desarrolladas y programadas.

Previo a la aprobación de los profesionales del diálogo ciudadano y comunicación estratégica Contratista, la interventoría debe verificar la dedicación en los proyectos del IDU, el cual no puede superar 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 por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU.

El IDU se reserva el derecho de no aceptar la hoja de vida de un profesional para el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, teniendo en cuenta que haya recibido llamados de atención por parte del Instituto en proyectos donde haya participado, basados en su responsabilidad, cumplimiento y calidad en los documentos y actividades y/o dedicación, entre otros aspectos.

Así mismo, durante el desarrollo del Contrato el IDU 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 este podrá ser reemplazado 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 IDU para su no objeción. Así mismo, este nuevo personal 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 a través del conocimiento y apropiación de la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

No se acepta la participación de profesionales que no estén aprobados por la Interventoría y aceptados por el IDU en comité de seguimiento, reuniones ni demás actividades del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

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 IDU o en el documento que a la fecha de ejecución del Contrato esté rigiendo para tal fin.

5 OBLIGACIONES GENERALES

Para el desarrollo del componente social, el Contratista deberá garantizar el cumplimiento de las actividades del Plan de Dialogo Social y Comunicación Estratégica descritas en este apéndice. Cualquier mecanismo sugerido por el Contratista deberá contar para su ejecución con la aprobación de la Interventoría, y así mismo ser aceptado por el IDU.

Cada una de las obligaciones establecidas en el Apéndice debe cumplirse con base en los criterios de oportunidad, calidad y efectividad. Así, durante la ejecución del contrato, el contratista deberá:

1. Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos adoptados por el IDU en su versión vigente, o los documentos que hagan sus veces:
    a. Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía
    b. Guía de Relacionamiento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá
    c. Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición. El contratista deberá ceñirse estrictamente a lo contenido en el manual y no debe elaborar un nuevo protocolo de atención.
    d. Cartilla de trámites y servicios
    e. Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos
    f. Manual Operativo para la Protección de Datos Personales.
    g. Guía de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público

h. Guía de Uso de Imagen Institucional.

2. Participar en la Mesa de Coordinación entre lotes del Proyecto: Durante el primer mes después de la firma del acta de inicio, se deberá establecer un pacto en relación al desarrollo de las actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, que incluya al IDU, la interventoría y cada uno de los contratistas de cada grupo.
3. Elaborar e implementar el **Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica**, con el acompañamiento de la interventoría y bajo los lineamientos del IDU para las diferentes etapas de proyecto. En caso de requerir algún ajuste, el contratista deberá presentarla a la interventoría para su respectiva aprobación y recibo del IDU. Lo anterior no debe implicar mayores costos para el IDU. El Plan debe contener la metodología, cronograma y procedimientos, así como los mecanismos para su evaluación periódica tomando las medidas correctivas.
4. Revisar, hacer seguimiento, evaluar y realizar acciones de mejora al Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con el acompañamiento de la interventoría y bajo los lineamientos del IDU, durante la ejecución del contrato.
5. Velar por la armonización y continuidad del proceso social adelantado en la etapa Estudios y Diseños, las acciones, balances, metas y productos desarrollados y logrados, así como a la documentación final de entrega del Plan Diálogo Ciudadano resultado de la gestión socio-cultural en dicha etapa. Cuando sea el caso que dichos documentos han perdido vigencia, deberán ser actualizados.
6. Apoyar y participar en el proceso de medición de la percepción ciudadana y monitoreo del impacto, de acuerdo a los lineamientos de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, así como apropiar y orientar las acciones a partir de estos resultados.
7. Elaborar o actualizar la línea base de las dinámicas socioeconómicas y formular indicadores económicos del área de influencia del proyecto, para monitorear los impactos al sector económico y/o empresarial (actividades económicas comerciales, industriales y de servicios).
8. Asistir a todos los comités integrales, de seguimiento y mesas de trabajo programados durante la ejecución del contrato.
9. Asistir y participar en los diferentes espacios y escenarios de planeación estratégica, gestión del conocimiento, construcción documental, formación y cultura ciudadana, convocados por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
10. Elaborar los informes semanales, mensuales y finales sobre los avances en la ejecución del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
11. Asistir a procesos de socialización realizados por el IDU para articular las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos de este apéndice.
12. Garantizar un trabajo mancomunado entre los demás componentes del contrato de obra y el componente social, para cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad en el desarrollo del contrato.
13. Entregar a la Interventoría y al IDU, cuando sea requerido, todos los registros soportes, informes, documentos e información de actividades que elabore el Contratista.
14. Elaborar los textos informativos que sean requeridos acerca del proyecto para ser incluidos en la página Web del IDU o donde la Entidad lo estime pertinente, previa aprobación de Interventoría.
15. Garantizar al grupo de profesionales los medios suficientes para el óptimo desarrollo de las actividades descritas en cada programa, incluyendo un medio de transporte y comunicación que facilite el acceso a las zonas de intervención de la obra.

16. Formular indicadores de impacto, productividad, eficacia, entre otros, que permitan medir las acciones desarrolladas en el marco del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. Estos indicadores deben ser revisados y aprobados por la Interventoría y aceptados por el IDU, con el fin de ser usados para la evaluación semanal y mensual. Así mismo, deberá medir y hacer seguimiento a los indicadores que le solicite el IDU en el marco del seguimiento a la "Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía".
17. Disponer de una bitácora social en la cual se registren las actividades y novedades del desarrollo del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. La bitácora social debe reposar en el punto IDU y es un anexo del informe final.
18. El Contratista no podrá iniciar actividades constructivas sin antes haber informado a la comunidad según los parámetros establecidos en el presente Apéndice.
19. En los diferentes escenarios y medios destinados a la atención e información al ciudadano, debe poderse orientar sobre la cartilla del Proceso de Adquisición Predial y Reasentamiento Social, así como reorientar las inquietudes sobre este proceso al equipo social del IDU encargado del mismo.

6 PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

El desarrollo de proyectos de infraestructura urbana implica mucho más que la transformación del espacio o las condiciones físicas de un territorio. Es un proceso de co-creación de ciudad que implica una transformación de las prácticas sociales y una nueva relación de la ciudadanía con el espacio. A través del Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica se busca minimizar los impactos y potenciar los beneficios que los proyectos.

El Contratista vinculado a las obras deberá promover espacios de participación ciudadana, fortalecimiento de la cultura ciudadana y apropiación comunitaria del proyecto, para lograr la vinculación de diferentes grupos de interés en un ejercicio de reconocimiento de las necesidades y expectativas de los actores sociales frente a las intervenciones propuestas por el proyecto.

El Contratista presentará un documento metodológico y cronograma que define las acciones, actividades y estrategias para el desarrollo de las etapas de preconstrucción y construcción, donde de manera detallada define los mecanismos y procedimientos para el desarrollo de los lineamientos, objetivos y programas aquí contenidos. Todas las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica se desarrollarán durante la ejecución del contrato (etapas de preliminares, construcción y recibo).

El Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas se presentará a los veinte (20) días posteriores a la firma del Acta de Inicio del proyecto. Este Plan deberá ser aprobado por la Interventoría y recibido por el IDU. El Plan contendrá los siguientes elementos básicos:

1. Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, que desarrolle las actividades de la etapa de preconstrucción y las líneas estratégicas definidas en el apéndice.
2. Metodología de implementación, seguimiento y evaluación para cada uno de los programas.
3. Cronograma de las actividades para el desarrollo del proyecto de manera detallada.
4. Batería de indicadores 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. En los casos que sea pertinente se deberá presentar la Línea base de estos indicadores.

5. Línea base de las dinámicas socioeconómicas del sector económico y/o empresarial (actividades comerciales, industriales y de servicios) y metodología de seguimiento y monitoreo.

6.1 ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN

El contratista deberá implementar las siguientes acciones en la etapa de preconstrucción:

6.1.1 Análisis de antecedentes

Los antecedentes se constituyen en insumo fundamental del proyecto. Toda la información preexistente en el IDU y la cual se encuentra descrita en los estudios previos y demás sitios de información de la Entidad, recoge los procesos de concertación con los actores institucionales, empresariales y sociales que le dan vida al proyecto. En este sentido el Contratista, articulado y armonizado con los productos de la Fase de Estudios y Diseños, deberá:

1. Efectuar el análisis de información primaria y secundaria existente, así como contemplar los estudios realizados por el IDU para el proyecto, mediante cualquier otro contrato del que se tenga conocimiento y armonizar los productos que se quieran.
2. Realizar un informe que describa los contenidos encontrados, para construir los documentos y acciones necesarias, establecidas en el presente apéndice. Este informe se debe entregar al mes de firmada el acta de inicio del contrato.

6.1.2 Alistamiento del componente social en la etapa de preconstrucción

Adicional al análisis de antecedentes y a partir de los productos de la Fase de Estudios y Diseños, el contratista deberá:

1. El contratista deberá realizar mesas de diálogo con grupos de interés, líderes y/o ciudadanos entre otros, con el objetivo de profundizar el conocimiento de los estudios y diseños del proyecto, durante los primeros tres (3) meses de la etapa de preconstrucción; entregando como producto un documento que consolide los resultados, como también las actas y los diferentes soportes de dichos encuentros. Este documento se deberá entregar al quinto mes de la etapa de preconstrucción.

   Se debe entregar una metodología para estas mesas de diálogo debidamente aprobada por la interventoría.

1. **Apoyar el desarrollo de acciones** que el IDU planee y/o concerté con actores interesados en el proyecto y que considere necesarias, para fortalecer el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica durante esta etapa.
2. **Entregar el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas** a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU. Este plan lo debe entregar a los veinte (20) días de firmada el acta de inicio del contrato.
3. **Actualizar el mapa de actores:** al tercer (3) mes 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. En este mapa debe:

- Identificar a todas las entidades, organizaciones, líderes y lideresas, instituciones y demás actores fundamentales para el proyecto.
- Actualizar el directorio de actores sociales
- Establecer las relaciones sociales entre actores y su posible percepción frente al proyecto (favorable, desfavorable, neutra)
- En el caso de los comerciantes, empresarios, industriales y servicios es necesario precisar las agremiaciones y organizaciones a las que se encuentren 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.

4. **Entregar el inventario de predios** a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato. El Contratista a través de recorridos en campo, elaborará, complementará y / o actualizará el inventario y caracterización de los predios que permanecerán en el área de influencia directa del proyecto respecto del cual sistematizará y presentará la siguiente información:

    - dirección del predio,
    - propietario o nombre de la edificación,
    - estrato,
    - tipo de edificación (casa, edificio, local, otro cuál),
    - altura (número de pisos),
    - uso del predio (económico-cual, residencial, institucional, deshabitado, mixto),
    - inventario-número de (garajes, locales, apartamentos, locales, zonas comunes, otro cuál),
    - número de accesos (peatonales, vehiculares),
    - terrazas (si/no),
    - sótanos (si/no),
    - observaciones.

5. **Formular el Plan de Mitigación de Impactos al Sector Empresarial PMISE** que contenga:

    1. Análisis de los documentos previos
    2. Metodología para la actualización o levantamiento de la línea base
    3. Actualización o levantamientos de la Línea Base de dinámicas socioeconómicas
    4. Articulación con el Plan de Manejo de Transito PMT
    5. Acciones para la mitigación de los impactos en el sector empresarial
    6. Sistema de evaluación y seguimiento del PMISE

    El PMISE deberá incluir al menos una (1) mesa de trabajo donde se establezcan los lineamientos para la elaboración del documento, entre los cuales estará la revisión de los tiempos de entrega y su relacionamiento con las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, de acuerdo a los tiempos del contrato.

6. **Entregar la metodología y cronograma para la elaboración de las actas de vecindad**, a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato. La metodología debe incluir como mínimo los siguientes ítems:

    - Acta de recorrido con el área técnica, en la cual se indique la delimitación del área de influencia del proyecto, teniendo en cuenta el producto social

entregados en estudios y diseños y las actividades constructivas requeridas según los frentes de obra.

- Inventario de predios a los que se realizará actas de vecindad, incluidos Bienes de Interés Cultural nacionales y/o distritales.
- Inventario de rampas y acceso a garajes.
- Inventario vías a utilizar como desvíos y maquinaria, así como el inventario de predios.
- Inventario predios a demoler, en caso de requerirse.
- Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
- Metodología para el cierre de las actas de vecindad una vez finalizado el contrato.
- Metodología sobre acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
- 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.
- Cronograma.
- Demás información requerida.

6.1.3 Informe de la etapa de pre-construcción

Al finalizar la etapa de pre-construcción, dentro de los cinco días hábiles siguientes, el contratista por cada lote, deberá entregar un documento que contendrá como mínimo la información y soportes de las actividades desarrolladas en la etapa. Este informe debe contener:

7. Oficio de aprobación por parte de la interventoría y del IDU del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
8. Actividades y sus soportes de la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para la etapa de pre-construcción.
9. Soportes de la implementación y funcionamiento del Punto IDU con línea telefónica y correo electrónico.
10. Soportes de la gestión de las piezas de comunicación necesarias para el desarrollo de la etapa pre-construcción, de acuerdo al Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica aprobado por la interventoría.
11. Oficio de aprobación por parte de la interventoría y del IDU del mapa de actores.
12. Oficio de aprobación por parte de la interventoría y del IDU del inventario de predios.
13. Oficio de aprobación por parte de la interventoría y del IDU de la línea base de las dinámicas socioeconómicas del sector económico y/o empresarial
14. Descripción de las actas de vecindad debidamente suscritas por la contratista, interventoría y comunidad, con el listado maestro de las mismas.
15. Y demás soportes de las gestiones y/o actividades realizadas durante la etapa.

Nota: El informe del contratista será un anexo del informe de pre-construcción de la interventoría.

6.2 LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO

Alcance: Esta línea estratégica articula los programas y acciones de relacionamiento, diálogo y participación 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.

6.2.1 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.

6.2.1.1 Sistema de Gestión Social IDU

Corresponde al sistema de Gestión de PQRSD, gestión social, participación ciudadana y datos abiertos, que se administra a través de la plataforma Bachué.

El contratista diligenciará y actualizará en el Sistema Bachué o el aplicativo vigente al momento de la suscripción del contrato, toda la información solicitada del componente social en los tiempos requeridos, durante la ejecución del contrato.

El Contratista deberá acoger lo contenido en el manual para la atención al ciudadano vigente del IDU, a fin de registrar oportunamente todos los requerimientos ciudadanos (en adelante PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en el sistema oficial de la entidad, y gestionará las respuestas conforme lo establecido en el manual parael trámite de los derechos de petición vigente.

El Contratista deberá participar de las socializaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía, así como a la que se señale para el manejo del sistema de gestión de PQRSD – aplicativo Bachué, previo al inicio del contrato. Además, deberá acogerse a lo contenido en los instructivos: sistema de gestión de PQRSD y de clasificación de requerimientos ciudadanos, vigentes del IDU.

Cuando la solicitud ciudadana sea de directa competencia del Contratista, éste deberá darle trámite y solución dentro de los términos de ley, acciones que deberán quedar consignadas en el sistema de gestión de PQRSD – Sistema Bachué, y estar soportados en archivo digital y magnético.

En los casos que el ciudadano radique petición en el IDU y esta tenga relación con el proyecto, el Contratista está obligado a apoyar la respuesta que emita el IDU, en un plazo máximo de (1) un día calendario.

Adicionalmente, el contratista deberá acogerse a lo contenido en el manual operativo para la protección de datos personales vigente del IDU, así como a los contenidos en el manual de indumentaria.

El contratista deberá realizar todas las acciones necesarias, que garantice la satisfacción en la atención a los requerimientos de la comunidad.

El contratista deberá asistir a la capacitación que brinda la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, para el manejo del sistema de gestión de PQRSD – aplicativo Bachué y que incluye entre otros, protocolo de atención al ciudadano, clasificación de los requerimientos ciudadano y sus términos de respuesta y uso del aplicativo Bachué.

Para brindar una atención oportuna, eficaz, eficiente, digna y calidad la ciudadanía; el contratista dispondrá de dos mecanismos de atención presencial para dar respuesta dentro de los términos de ley a los requerimientos del ciudadano, que corresponden, el primero a la atención en el Punto IDU y el segundo de ellos los recorridos urbanos.

6.2.1.2 Punto IDU

El Contratista deberá instalar un (1) Punto de Atención al Ciudadano, por cada lote, que disponga de los siguientes canales de atención e información a la comunidad: escrito, telefónico, presencial y virtual al inicio del proyecto. Este punto deberá estar en operación al mes de inicio del contrato, previa aprobación de la interventoría y del IDU.

El horario de atención de los puntos IDU deberá ser propuesto por el Contratista y aprobado por la Interventoría y por el IDU, atendiendo a las necesidades de la comunidad. El número de horas de atención mensual, no podrá ser inferior a 40 horas semanales.

La dirección donde se ubicará el punto IDU, los números telefónicos, el correo electrónico para la atención al ciudadano deberá ser entregada por el Contratista, con previa aprobación de la interventoría y avalados por el IDU, al inicio del proyecto, para la elaboración del material de divulgación. No se admiten correos electrónicos personales para la atención ciudadana del Punto IDU.

El Punto IDU deberá estar ubicado en un lugar equidistante sobre el corredor del proyecto y/o en el área de influencia directa definida para el proyecto. Tendrá un aviso de identificación de acuerdo a los parámetros de divulgación establecidos por el IDU, en un lugar visible, e incluirá el horario de atención. Se debe garantizar un espacio exclusivo para la atención a comunidad que cuente con accesibilidad universal. La oficina del Punto IDU no puede ser ubicada dentro de los campamentos de la obra ni se debe utilizar para acopio de materiales de obra.

La ubicación, número telefónico, correo electrónico y horario de atención del punto IDU deben ser divulgados a la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto, a las autoridades locales y a todos los vinculados en la matriz de actores.

En caso que exista cambio de los profesionales del componente, modificaciones en los horarios de atención o en los datos de contacto del punto IDU, el contratista previamente deberá contar con la aprobación de la Interventoría, e informarlo inmediatamente al IDU. El contratista deberá realizar todas las gestiones necesarias para que el material de divulgación sea actualizado.

La oficina Punto IDU, estará dotada con

- Acceso adecuado para personas en condición de discapacidad
- Baño personal para quien atiende la oficina Punto IDU
- Línea telefónica exclusiva con contestador automático
- Cartelera informativa tipo IDU
- Computador (con unidad de DVD, pantalla LCD de 21” con filtro y con los programas de office instalados (Word, Excel, Power Point) AutoCAD, programa de manejo de fotografías, puerto USB para transporte
- Impresora
- Silla ergonómica y escritorio para la persona encargada de la atención

- Espacio para reunión de diez personas con diez (10) sillas disponibles, diez (10) cascos blancos, diez (10) chalecos según el manual de identidad visual IDU
- Las actas de vecindad, actas de compromiso y demás archivos de soporte de las actividades desarrolladas por el contratista. Piezas de información, planos, afiches y demás información pertinente para el proyecto.
- Piezas de información, planos, afiches y demás información pertinente para el proyecto.

6.2.1.3 Recorridos Urbanos

Los recorridos tienen como propósito desarrollar actividades informativas y de diálogo con la ciudadanía para generar espacios de conversación en el área de influencia directa del proyecto. Los recorridos deben realizarse de manera independiente.

El contratista debe presentar una metodología para cada tipo de recorrido donde defina actividades y acciones a desarrollar con el propósito de generar intercambio de información con la comunidad. La metodología debe incluir cronograma de acciones semanal y horarios definidos de atención. En los informes semanales y mensuales deberá reportar estas actividades.

El Contratista propondrá la conformación del equipo de atención durante los recorridos urbanos que deberá contar como mínimo con la presencia del asistente social, personal del área técnica de apoyo a la gestión. Propondrá además los trayectos del recorrido y la periodicidad semanal. Deberán contar con teléfono móvil con minutos y datos.

6.2.1.3.1 *Recorridos Ciudadanos*

Esta actividad se debe realizar hasta que finalice el proyecto. mínimo una vez por semana y se deberá informar de manera previa a la Interventoría para que pueda realizar el acompañamiento correspondiente.

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.

Durante el desarrollo del proyecto en los recorridos se deberá diligenciar la bitácora social del Contratista. Así mismo, todos los requerimientos que presente la comunidad, deberán ser registrados como PQRSD y registrados en el aplicativo BACHUE, bajo los mismos parámetros de gestión que las solicitudes recibidas en el Punto IDU.

6.2.1.3.2 *Recorridos y espacios de diálogo ambientales*

El contratista deberá programar y realizar recorridos y/o espacios de diálogo sobre temas ambientales diferentes a los recorridos urbanos, con los grupos de interés, los grupos ambientales, líderes de la comunidad, las instituciones interesadas, las comunidadesétnicas identificadas, los actores sociales y demás actores identificados, con el objetivo degenerar escenarios de diálogo sobre los avances del componente ambiental y forestal, las actividades sivilculturales y/o forestales, el inventario de individuos arbóreos, difusión de los resultados de los estudios ambientales, divulgación de medidas de mitigación de impactos ambientales y demás temas relevantes para el proyecto y la ciudadanía.

Estos recorridos y espacios de diálogo deberán ser acompañados por lo menos con el equipo social y los componentes técnico, ambiental y forestal con el fin de aclarar las dudas a la comunidad. En el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el consultor deberá presentar las acciones, estrategias y cronograma para realizar los recorridos y

espacios de diálogo, los cuales deberán cumplir funciones de información, socialización, participación y formación para la sostenibilidad ambiental del proyecto.

6.2.1.4 Atención a Veedurías Ciudadanas

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

La petición deberá quedar consignada en el sistema de gestión de PQRSD – aplicativo Bachué, con el nombre de la razón social de la Veeduría Ciudadana y no con el nombre del representante, ya que así se entiende que es un ciudadano y no una Veeduría.

6.2.2 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.

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: Inicio, avance, extraordinarias y de finalización.

Estas reuniones además de ser informativas tendrán un alcance formativo a la ciudadanía en términos de desarrollo urbano y corresponsabilidad 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 y acercar a las áreas técnicas con la comunidad para fortalecer los lazos de diálogo, comunicación y confianza para la sostenibilidad del proyecto.

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

- Convocatoria estratégica a Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social, Representantes de Instituciones de carácter distrital, según sea el caso. Empresas ubicadas en la zona y Organizaciones de comerciantes Administradores u operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación y salud. representantes de los residentes y comerciantes ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto Organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC, Veedurías Ciudadanas 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 contratista deberá 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 contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría y aceptado por el IDU, cinco (5) días antes de la reunión y responderán a los criterios y lineamientos del

IDU y los resultados de la aplicación de los mecanismos de medición de percepción ciudadana.

- El Contratista realizará un simulacro de la presentación de la reunión de inicio, avance y de finalización con la comunidad junto a la Interventoría y al IDU.
- Las presentaciones se realizarán en formato Power Point y/o similar, para los aspectos generales del contrato. El Contratista deberá utilizar lenguaje claro, de forma afectiva para facilitar la comprensión por parte de los asistentes del contenido de la información. La presentación debe incluir fotos del área con la superposición del proyecto, animaciones, video renders animados, entre otros, donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión.
- Las reuniones deberán contar con material gráfico impreso o digital como mapas, carteleras, infografías que faciliten y promuevan el diálogo ciudadano, estimulando el conocimiento del proyecto y sus generalidades técnicas, entre otros.
- Las reuniones se realizarán en un salón comunal o en un auditorio de entidades, empresas o instituciones de la zona, 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, además de un horario óptimo que facilite la asistencia ciudadana y de actores estratégicos, dichos espacios pueden ser presenciales, virtuales o semipresenciales.
- En las reuniones se debe entregar a la comunidad el respectivo formato IDU, establecido por el Instituto, que recoja las inquietudes o aportes al proyecto, a los que debe dar respuesta durante la reunión. En caso contrario, éstas deben ser incorporadas en el Programa de Servicio a la Ciudadanía y serán respondidas por medio escrito, previo visto bueno de la Interventoría.
- El Contratista debe entregar copia a la Interventoría y al IDU, de los formatos de inquietudes y aportes recibidos; debe dar lectura en el siguiente comité de cada una de las sugerencias recibidas, las respuestas a las mismas y establecer si es viable o no tenerlas en cuenta para incorporarlas.
- El Contratista elaborará un acta y listado de asistencia de la reunión, de acuerdo con los formatos establecidos por el IDU.
- Las actas de reunión con la comunidad deben ser presentadas en medio impreso, en ningún caso se aceptarán actas de reunión en manuscrito, y serán apoyadas por el respectivo registro fotográfico y listado de asistencia. Estas deben ser remitidas por correo electrónico para su revisión y aprobación a más tardar ocho (8) días después de efectuada la reunión.
- El Contratista y la Interventoría deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones, previa aceptación del IDU y aprobación de la Interventoría.
- Informar al IDU con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.
- Finalizada la reunión el Contratista y la Interventoría identificarán la percepción de los asistentes y evaluarán la sesión.
- Cuando la asistencia a las reuniones sea muy baja, la Interventoría y el IDU definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.
- Cuando el Contratista sea convocado por entidades, organizaciones, agremiaciones o grupos interesados a participar en reuniones relacionadas con el contrato, su participación en dichas reuniones deberá ser aprobada por la interventoría y avalada por la entidad.

- El Contratista, con aprobación de la interventoría dará respuesta a las inquietudes y en caso de no poder resolverlas, las recogerá y presentará en el siguiente comité técnico para darle posterior respuesta por escrito en un plazo no mayor a diez (10) días calendario posteriores a la realización de la reunión, este proceso deberá quedar registrado en el respectivo formato de atención al ciudadano y se deberá registrar como PQRSD en Bachué.

Preparación y logística de las reuniones

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

Antes

- El Contratista deberá establecer si la reunión y/o mesas de diálogo se realizarán presencial, virtual o semipresencial, de acuerdo esto debe ubicar sitios de reunión cercanos a la zona de influencia directa del proyecto, verificando la capacidad y comodidad de los salones de reunión, las características de estos o establecer la plataforma por donde se desarrollará la reunión, previa aprobación de la interventoría.
- Las convocatorias se realizan mediante la entrega de un volante escrito a la población objetivo, ubicada en todos los predios del área de influencia directa del proyecto; y mediante comunicación oficial a las entidades respectivas que no necesariamente se encuentran localizadas sobre la obra pero que tienen alguna incidencia o interés sobre el mismo.
- Para 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 IDU 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 IDU.
- Para las reuniones se preparará un material audiovisual que será proyectado y que contendrá la información necesaria, la cual debe estar previamente aprobada por la Interventoría; además, durante las reuniones se distribuirán las piezas de divulgación correspondientes.
- Adicionalmente se utilizarán las TIC´s implementadas para el Proyecto, con el fin de reforzar las convocatorias.
- El contratista enviará a la interventoría y el IDU la presentación para las reuniones de inicio, finalización, avance y comités IDU ocho (8) días antes de la reunión.
- La interventoría programará el simulacro de las reuniones de inicio, finalización, avance y comités IDU, una vez se apruebe la presentación y antes de la fecha de la reunión.

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 a 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 IDU.

- Los horarios en los que se realicen las reuniones informativas deberán establecerse de acuerdo con la disponibilidad general de la comunidad. Es importante tener en cuenta que por la dinámica del AID, es posible que estas reuniones deban hacerse en horarios no laborales o fines de semana para el caso residencial.
- La asistencia (según aplique) 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 del Contratista y de la Interventoría.
- Para todas las reuniones mencionadas anteriormente, el Contratista deberá adelantar un sondeo de opinión o una evaluación de desempeño a través de un formato definido por el IDU, al finalizar cada uno de los encuentros, de tal forma que permita evaluar la comprensión de la información proporcionada en dicho espacio y la percepción del proyecto.
- El Contratista deberá realizar registro fotográfico y/o fílmico del seguimiento de las obras. Este material se deberá realizar desde puntos elevados ubicados por los menos cada 500 metros de la construcción. 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 y soportes respectivos, serán debidamente organizados, archivados y presentados en los respectivos informes de gestión.

6.2.2.1 Reuniones de Inicio

El Contratista propondrá el número de reuniones de inicio, las cuales se establecerán en el plan de diálogo ciudadano, dichas reuniones se realizarán 30 días antes de iniciar el proceso constructivo y será aprobado por la Interventoría y avalado por el IDU.

A estas reuniones serán convocados los actores sociales involucrados, residentes, comerciantes, instituciones, entidades, especialmente educativas y de salud, instituciones de seguridad y de gobierno, religiosas, administradores de edificios, entidades bancarias, autoridades locales, alcaldes y ediles, miembros del comité local de participación, comité local de emergencias, organizaciones civiles y organizaciones comunitarias del área de influencia del Proyecto localizadas, como se presenta más adelante en las respectivas tablas.

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

En la primera reunión se abordarán temas como*:*

- Presentación del IDU, previa definición con el funcionario delegado de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, y los Contratistas (Residentes de obra e Interventoría de las áreas técnica, ambiental y social) encargados de la ejecución de las obras.
- Antecedentes del Proyecto.
- Marco Normativo para el Proyecto y relación del proyecto con el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y Plan de Desarrollo Distrital vigente.
- Localización del proyecto, (georreferenciación general y específica).

- Inversión general y para cada etapa del proyecto del Proyecto.
- Diseño definitivo de la obra y características de diseño urbano, explicación detallada del proyecto y de las obras, con sus etapas y cronograma de obra (AutoCAD).
- Se deberán presentar los resultados de las mesas de diálogo con grupos de interés, lideres y/o ciudadanos entre otros.
- Medidas de manejo previstas para cada uno de los impactos identificados (componentes: dialogo ciudadano y comunicación estratégica y ambiental).
- Plan de Manejo de Tráfico – PMT – zonas de cargue y descargue, para comerciantes e industriales, señalización provisional, accesibilidad peatonal y vehicular.
- Accesos vehiculares a predios: Normatividad vigente, requisitos establecidos para la definición de rampas de acceso vehicular.
- Plan de Manejo Ambiental.
- Plan de Gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, Puntos IDU.
- Puntos Satélites y demás programas específicos. Promoción o fortalecimiento de Comités IDU y las Veedurías Ciudadanas.
- Demás actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas
- Canales de información dispuestos para la atención de la ciudadanía
- Programa de Cultura Ciudadana.
- 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.

6.2.2.2 Reuniones de Avance

El Contratista propondrá el número de reuniones de avance necesarias al cumplirse el 50% de avance de obra (avance aprobado por la interventoría y avalado por el IDU), en la cual se expondrá:

- Estado de avance de las obras constructivas y cronograma de ejecución de las actividades faltantes (vías, espacio público, estructuras, puentes, estaciones, etc.).
- Requisitos establecidos para la construcción de rampas de acceso vehicular.
- Informe de avance en la ejecución del contrato del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas
- Informe de avance en la ejecución del contrato, componente tráfico, implementación PMT.
- Cronograma de ejecución de las obras por ejecutar, y se hará entrega del volante de avance de obra o las infografías informativas.
- Se presentará el seguimiento a los compromisos y acuerdos durante la ejecución de la obra y se revisará su pertinencia para la realización de ajustes.

6.2.2.3 Reuniones de Finalización

- El Contratista propondrá el número mínimo de reuniones de finalización al cumplirse el 95% de obra y terminación de las actividades constructivas, que incluya aspectos importantes, tales como el componente urbano, entre otros, cuyo objetivo es informar a las comunidades, entidades del AID y demás grupos de interés, sobre la finalización de

la ejecución del contrato, en los siguientes temas:

- Presentación de resultados y evaluación de las áreas técnicas, ambiental y de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.
- Cronograma de ejecución de obras faltantes o por ejecutar, se hará entrega del volante de finalización de obra, volante de PMT final y plegable de sostenibilidad.
- Se presentará una secuencia fotográfica o fílmica de la transformación del territorio teniendo en cuenta el antes, durante y después.
- Beneficios y recomendaciones para el mantenimiento de la obra y sostenibilidad.
- La realización de esta reunión deberá coincidir con la entrega de la obra al IDU.
- Demás información de interés para los ciudadanos.

6.2.2.4 Reuniones Extraordinarias

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

6.2.2.5 Reunión con el sector empresarial

En caso de realizar intervenciones donde se identifique algún tipo de afectación a las dinámicas económicas, será necesaria la implementación de reuniones y acciones encaminadas a la mitigación de los impactos generados por el desarrollo de la obra, en donde se promueva la participación de entidades como FENALCO, Cámara de Comercio, Alianza Logística Regional, alcaldías locales, entre otras y demás actores interesados. Se llevarán a cabo cada vez que sea necesario durante todo el desarrollo del Contrato.

A estas reuniones deberán asistir las áreas Técnica, Ambiental, Tránsito, SST, Social y las que se requieran, de la firma Contratista y de la Interventoría, con el fin de aclarar las dudas e inquietudes y canalizar las sugerencias de los participantes que se propongan para beneficio del proyecto.

De otra parte, el contratista realizará reuniones periódicas de información, sobre la implementación del PMT y áreas de cargue y descargue a los comerciantes, empresarios, industriales y de servicios, con el apoyo del área técnica y de tránsito.

El contratista, en el plan de diálogo ciudadano plasmara el número y la periodicidad de las reuniones, las cuales deberán ser aprobadas por la Interventoría y avaladas por el IDU.

6.2.2.6 Comité IDU de Diálogo Ciudadano

El Contratista, deberá establecer por lo menos un comité IDU, pudiéndose llegar a conformar tantos comités IDU 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, representantes de las alcaldías locales de incidencia en el proyecto, su conformación se realizará en las reuniones informativas de inicio del Contrato a realizarse; no obstante, las personas interesadas podrán inscribirse a lo largo del proyecto.

Los integrantes se registrarán en las planillas de inscripción al Comité IDU de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, las cuales estarán disponibles en los puntos IDU o en las reuniones informativas.

El contratista, invitará a los integrantes de los Consejos de Sabios, de Discapacidad, la Comisión de Movilidad de las localidades del área de influencia, Consejo de la Bicicleta, consejo Distrital de Vendedores Informales con el fin de que integren el Comité IDU

La periodicidad de las reuniones con el Comité IDU, será mensual o de acuerdo a las sugerencias presentadas por los integrantes del Comité y deberán contar con la participación de los residentes del área de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, técnica, tráfico y SST del Contratista y la Interventoría e IDU.

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, frente a la movilidad y frente a su comportamiento como ciudadanos, para lo cual se aplicarán estrategias de formación y capacitación en cultura ciudadana, cuidado y respeto del espacio público, sostenibilidad, entre otros.

Se establecerá un cronograma de actividades en las cuales se definirán las fechas de reunión y de realización de los procesos formativos en conocimiento técnico del proyecto, cultura ciudadana y estrategias de sostenibilidad. Dicho cronograma deberá ser enviado a la Interventoría para su aprobación.

A partir de las listas de inscritos al Comité IDU, 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 IDU, con cinco 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, de diálogo ciudadano, comunicación estratégica, ambientales, de tráfico, entre otras. Es necesario que el área de SST se vincule a las actividades del comité IDU a través de la divulgación del Plan de Contingencia establecido para la obra y divulgue las acciones en espacio público para la prevención de accidentes.

Durante la primera reunión del Comité IDU, el Contratista hará entrega del carné definido por el IDU 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 y las causas del mismo.

De igual manera, durante la primera reunión del Comité IDU, 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. Como también la importancia de elaborar un perfil de los participantes en el comité, lo cual será útil a la hora de definir la estrategia de abordaje en los temas de información y sostenibilidad.

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 remanente y culatas, las estrategias en recuperación y aprovechamiento del Espacio Público.

Durante el desarrollo de las reuniones del Comité, se aplicarán instrumentos de recolección de información y percepción que permitirán monitorear la efectividad del espacio, sus alcances, expectativas y la generación de recomendaciones que permitan mayor efectividad en la implementación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas. La metodología y cronograma de aplicación de estos instrumentos serán propuestos por el contratista y aprobados por interventoría y recibidos por el IDU.

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 IDU con sus respectivas comunidades, conversatorios sobre temas de interés y recorridos, para lo cual se deberá contar con chalecos y cascos de obra.

El Contratista deberá retomar contacto con las bases de datos ciudadanas y el directorio institucional, resultantes de la información preexistente 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 IDU.

Para la última reunión del comité IDU, nuevamente se aplicará el instrumento y se evaluará el desempeño y nivel de aprendizaje alcanzado en dicho espacio. Los resultados de la gestión anterior deberán ser entregados en los informes mensuales correspondientes.

Adicionalmente a lo anterior, se presentan algunas consideraciones a tener en cuenta como aporte al fortalecimiento de los Comités IDU durante la etapa de construcción:

- Realizar procesos formativos en el desarrollo de los espacios de encuentro de los Comités IDU que permitan fortalecer los conocimientos ciudadanos en aspectos técnicos del proyecto, en el conocimiento de la estructura administrativa del Distrito y en estrategias de cultura ciudadana.
- Realizar acciones de seguimiento y monitoreo que identifiquen debilidad y fortalezas y oportunidades que aporte a la gestión adelantada.
- Trazabilidad en la asistencia y participación de los integrantes en las sesiones del Comité IDU, con el fin de construir lazos de corresponsabilidad y compromiso con la gestión comunitaria.

6.2.3 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 para el diálogo ciudadano y comunicación estratégica para las siguientes actividades:

- Protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones
- Actas de vecindad y/o fachada
- Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)
- Información por suspensión a acceso a garajes
- Actas de compromiso
- Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias
- 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 IDU 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 y/o los Bienes de interés cultural, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos del proceso constructivo.

Este programa debe garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades técnicas durante todas las etapas del contrato.

El contratista deberá entregar a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del IDU, dentro del segundo mes de la etapa de preconstrucción la metodología para la elaboración de las actas necesarias especificadas en este programa. La metodología debe incluir como mínimo los siguientes ítems:

- Acta de recorrido con el área técnica, en la cual se indique la delimitación del área de influencia del proyecto, teniendo en cuenta el producto social entregado en la fase de preconstrucción y las actividades constructivas requeridas según los frentes de obra.
- Inventario de predios a los que se realizará actas de vecindad, incluidos Bienes de Interés Cultural nacionales y/o distritales.
- Inventario de rampas y acceso a garajes.
- Inventario vías a utilizar como desvíos y maquinaria, así como el inventario de predios.
- Inventario de predios a demoler, en caso de requerirse.
- Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
- Metodología sobre acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
- Establecer el procedimiento a implementar 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.
- Cronograma.
- Demás información requerida.

6.2.3.1 Actividades de protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones

En caso de requerirse, y en aras de prevenir cualquier eventualidad que se presente durante las actividades de demolición para el desarrollo del proyecto, en la etapa de preconstrucción y/o construcción, el Contratista deberá realizar el proceso de información específico para todos los predios colindantes a las zonas donde se adelantarán actividades de demolición, conforme a las especificaciones contenidas en el presente Apéndice.

El contratista deberá realizar registro y el diligenciamiento del formato de acta de vecindad de los predios colindantes a las zonas donde se adelantarán actividades de demolición.

Cuando se presente afectación a los predios por concepto de demoliciones, el Contratista deberá tomar las acciones necesarias de manera inmediata para garantizar la “seguridad

del predio afectado" y de sus residentes, debiendo asumir las consecuencias de la inseguridad que se pueda generar y de los daños ocasionados a los inmuebles.

En los casos en que el Contratista deba realizar reparaciones a predios por daños generados durante las actividades de demolición, se deberá levantar nuevamente el acta de vecindad una vez culminadas las reparaciones.

6.2.3.2 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 preconstrucción, 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 IDU.

El contratista deberá 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.

El contratista deberá enviar las actas de vecindad 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 y 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 opropietario 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 emita concepto 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 caso de requerirse, el contratista deberá realizar el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos; previamente se deberá remitir comunicado a las entidades distritales o nacionales competentes, con el fin de informarles de la actividad y solicitar un delegado para el acompañamiento.

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 días siguientes a la fecha de presentación de la PQRSD. 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 PQRSD. En el formato de acta de vecindad se registrará 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.

Si por alguna razón el contratista hace algún tipo de intervención de obra en algún sector del proyecto sin hacer levantamiento del acta de vecindad y se llegue a presentar afectación en un predio, el contratista deberá asumir los costos del arreglo.

6.2.3.3 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 IDU, durante la etapa de preconstrucción 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 IDU.

La distribución de estas piezas de comunicación se realizará durante la etapa de preconstrucción y/o construcción según el cronograma aprobado por la interventoría, para todos los predios ubicados sobre la obra que cuentan con garaje, de acuerdo a los parámetros establecidos por el IDU.

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 IDU. 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.

6.2.3.4 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.

6.2.3.5 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 instituciones de salud, colegios, empresas 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 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.

Requerimientos registrados en el sistema Bachué**,** que no puedan solucionar a satisfacción en los plazos establecidos legalmente para respuestas de derechos de petición. Se debe informar por escrito al peticionario las razones por las cuales no se puedecerrar la solicitud y suscribir el acta de compromiso.

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 los compromisos se afectará las listas de chequeo para el periodo correspondiente del compromiso hasta que se subsane.

El contratista y la interventoría deberán realizar el cierre de las actas de compromiso con el ciudadano, una vez se haya dado el cumplimiento de los mismos, las actas deberán actualizarse en Bachué.

6.2.3.6 Registro fílmico de andenes, fachadas y vías

Se trata del 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 están 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, éste 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) quince (15) 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 actividades Contratista e Interventoría) y técnica de la Interventoría, el cual deberá ser remitido a la Interventoría (profesional técnico) para revisión y aprobación.

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 tráfico y reparación de vías, el Contratista deberá tener en cuenta:

El Contratista iniciará el trámite de atención programando visita con el área técnica o de tráfico y dialogo ciudadano y comunicación estratégica actividades de la Interventoría y del Contratista e informando al interesado 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 IDU para resolver la controversia.

Si el IDU establece la responsabilidad del Contratista, deberá comunicar dicha decisión, a través de su delegado en el siguiente comité de 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 lacomunidad 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, deberá remitirla a la alcaldía local 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 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, por su parte, 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 este deberá consultar el protocolo de registro fotográfico, video establecido por la oficina de comunicaciones del IDU.

6.2.3.7 Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias

En caso de requerirse, durante la etapa de pre construcción y/o construcción, el contratista deberá realizar verificación en campo para identificar los posibles predios en los cuales se

dé un manejo inapropiado de las aguas lluvias que podrán afectar el espacio público construido.

El Contratista debe garantizar información a la comunidad sobre la necesidad de adecuación de las bajantes de aguas lluvias. Por tanto, se debe elaborar un comunicado informativo donde se divulgue la necesidad de adecuar apropiadamente las bajantes de aguas lluvias. La distribución del comunicado se realizará de acuerdo al cronograma aprobado por interventoría y según los parámetros del IDU.

Durante la construcción de las obras correspondientes a espacio público, la comunidad afectada no se ha manifestado sobre el tema, el Contratista deberá enviar un oficio personalizado a los propietarios, solicitando la gestión y dando un plazo perentorio e indicando, que, en caso de respuesta negativa, será reportado ante la Alcaldía Local e Inspección de Policía.

De igual manera, se deberán realizar actividades informativas con los predios en los cuales se identifiquen problemas por la falta de adecuación técnica de las bajantes de aguas lluvias.

6.2.4 Programa de cultura ciudadana

Alcance: Desarrollar procesos formativos que acompañen las estrategias de relacionamiento con la comunidad, para fomentar el conocimiento, apropiación y corresponsabilidad con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad.

Objetivo: Formar e incentivar ciudadanías activas, participativas y corresponsables con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad, a través de procesos de aprendizaje conjunto (diálogo de saberes) sobre proyectos de infraestructura urbana, cultura ciudadana y control social.

El Contratista realizará un proceso formativo en Desarrollo Urbano y Cultura Ciudadana que será previamente aprobado con la Interventoría y aceptado por el IDU, a través de talleres que promueven en la ciudadanía la importancia de los proyectos urbanos, sus beneficios en un contexto de ciudad y local, el buen uso y cuidado del medio ambiente, el espacio público y el mobiliario urbano, motivar el buen comportamiento de los peatones y ciclistas, sentido y valoración de los bienes públicos y otros temas que contribuyan a la sostenibilidadde las obras en la dimensión anteriormente descrita, teniendo en cuenta el alcance real decada proyecto en ejecución, el contexto, la población y las problemáticas encontradas en el desarrollo del proyecto.

6.2.4.1 Acciones de formación con la ciudadanía en general

El Contratista presentará el número de talleres, el número de instituciones donde se realizarán los procesos formativos y las actividades mínimas a realizar por año durante la ejecución del proyecto. Luego de la aprobación por la interventoría, desde la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía el grupo de Formación y Cultura de Ciudadana, de la mano con los gestores sociales, revisarán y aprobarán la propuesta a realizar.

El Contratista incluirá en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación el cronograma para el desarrollo del programa, en un documento que contendrá como mínimo lo siguiente:

- Alcance y objetivo de las actividades
- Marco conceptual y de definiciones, que oriente la construcción de los contenidos estratégicos
- Metodologías, didácticas e instrumentos a usar, de acuerdo con cada grupo etario

- Metas y resultados esperados, para cada grupo etario
- Diseño del material pedagógico, las presentaciones y demás documentos requeridos
- Actividades de evaluación de cada taller

Para cada actividad del proceso formativo el Contratista llevará el correspondiente registro de asistencia, registro fotográfico y acta. Al finalizar cada taller se aplicará una evaluación entre los asistentes, con indicadores como metodología implementada, temática, horario, materiales, sitio y ayudas audiovisuales. El reporte del taller y sus resultados se entregarán a la Interventoría en un plazo no mayor a ocho (8) días después de su realización y a su vez se debe enviar los soportes al IDU.

Las temáticas mínimas que debe contener el proceso formativo en desarrollo urbano y cultura ciudadana, incluyen:

- *Desarrollo Urbano*: elementos sobre instrumentos de ordenamiento territorial y desarrollo urbano, proyectos de infraestructura vial y de espacio público.
- *Conceptos técnicos básicos del proyecto*: aspectos constructivos y ambientales, diseños de obra, elementos del diseño del paisaje urbano.
- *Conocimiento de la Administración Distrital*: División por sectores, entidades y competencias del Distrito Capital; competencias del IDU.
- *Cultura Ciudadana y Civilidad*: estrategias de intervención y/o transformación de los territorios, mecanismos de corresponsabilidad y apropiación de proyectos de infraestructura, cuidado y buen uso del espacio y el mobiliario público, aspectos comportamentales que afectan la convivencia.
- *Enfoque de Género*: tipos de violencias, canales de atención, políticas públicas existentes, conceptos básicos (sexo, género, orientación de género), estereotipos, roles, sexismo y discriminación.

En caso de requerirse, el Contratista propondrá el número de acciones en espacio público, antes de iniciar el proceso constructivo, los cuales deberán ser aprobados por la interventoría y avalados por el IDU. Para la realización de estas acciones, previamente se convocará a la comunidad del área de influencia para que conozcan los espacios y horarios de estas actividades. El Contratista deberá buscar espacios de socialización y divulgación en reuniones de la comunidad como asambleas de copropietarios, comités de convivencia, entre otros.

El Contratista deberá buscar un espacio de formación con los siguientes actores: empresas de vigilancia de propiedades horizontales, comercios, hoteles, organizaciones civiles, entre otros que se encuentren sobre el área de influencia del grupo, con la finalidad que los tomadores de dichos talleres se conviertan en multiplicadores de estas estrategias.

6.2.4.2 Acciones de formación a empleados de obra

El Contratista deberá elaborar una estrategia de formación sobre temas que contribuyan al mejoramiento de la convivencia, atención al ciudadano, aspectos de género y la generación y percepción de entornos seguros de obra, dirigido a los trabajadores vinculados al proyecto y en articulación con el componente de SST. En cada una de estas capacitaciones se debe enfatizar sobre el servicio a la ciudadanía.

Las acciones de formación se realizarán con el apoyo del área de SST, el cronograma y la metodología deberá ser aprobada por la interventoría y el IDU. Estas capacitaciones deberán realizarse al personal de obra y su asistencia debe registrarse en los formatos correspondientes.

No serán objeto de capacitación el personal que labore ocasionalmente en el Contrato, la Interventoría deberá verificar la información de este personal.

6.2.4.3 Talleres con actores del Sector Educativo

El Contratista propondrá una estrategia de articulación y realización de actividades con el sector educativo del área de influencia, particularmente los colegios de educación básica y media, bien sean de carácter público o privado, cuya finalidad será establecer procesos de formación y divulgación del proyecto, los procesos de desarrollo urbano y cultura ciudadana del IDU, a través de talleres participativos con estudiantes y comunidad estudiantil en general: directivos, docentes, trabajadores de los colegios, padres de familia.

Para el caso de los estudiantes de colegios públicos y privados, el contratista deberá entregar una metodología diferente para trabajar con estudiantes de primaria y bachillerato, con sus respectivas actividades, didácticas, contenidos y formas de evaluación. El modo de realizar los talleres, su periodicidad, el alcancé en número de estudiantes, etc., deberá ser acordado con las Rectorías y las Coordinaciones Académicas de los Colegios.

6.2.5 Programa de gobernanza para la movilidad

Alcance: Con el desarrollo del programa se promueve un modelo de Gobernanza Colaborativa entre la pluralidad de actores: entidades públicas, actores del sector desarrollo económico y actores sociales. El modelo de Gobernanza Colaborativa tiene los siguientes determinantes:

- Coordinación interinstitucional para la toma de decisiones y definición de planes de acción, entre los distintos actores del proceso, con el permanente acompañamiento del IDU y la interventoría y el contratista.
- Disposición de la información completa, simétrica y recíproca para todos los actores
- Trato equitativo entre los actores y designación de responsabilidades concretas de acuerdo con el rol y competencias de cada actor
- Definición de mecanismos de rendición de cuentas
- Desarrollo de procesos cooperativos y fortalecimiento de la confianza mutua

La Gobernanza Colaborativa es un programa permanente, toda vez que las acciones a desarrollar son de corto, mediano y largo plazo, de tal suerte que este modelo debe hacer parte de todo el ciclo del proyecto.

Objetivo: Generar un modelo colaborativo de coordinación y articulación entre todos los actores del proyecto antes, durante y después de su ejecución.

6.2.5.1 Gestión y articulación interinstitucional

Se trata de establecer los canales de comunicación y definir los procedimientos con todas las instituciones públicas que prestan servicios en el área de influencia del proyecto o con las empresas operadoras que prestan los servicios. El objetivo de esta articulación es establecer la posible afectación de los servicios prestados por estas entidades, tanto por el proyecto definitivo como durante el proceso constructivo y diseñar los planes de acción para minimizar el daño y los riesgos.

Para el cumplimiento del programa de Gobernanza colaborativa en el nivel de Coordinación interinstitucional el contratista deberá:

1. Elaborar una estrategia de articulación y coordinación interinstitucional, de manera mancomunada con el Coordinador Social del IDU y siguiendo los lineamientos de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
2. Presentar una metodología de trabajo para el desarrollo de las actividades, basada en los acuerdos de la etapa de preconstrucción, que permita el seguimiento a la interventoría de las acciones a desarrollar con cada uno de los sectores de la administración distrital y que incluya como mínimo:

    - Mecanismos de comunicación
    - Procesos de solicitud de actividades
    - Mecanismos de verificación
    - Sanciones por incumplimientos
        - Soportes y evidencias
        - Archivo de documentos

    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 IDU.
3. Promover procesos de articulación con entidades públicas y privadas y con otros proyectos distritales o nacionales, según el alcance institucional para la mitigación, potenciación y/o corrección de impactos durante todas las etapas del proyecto.
4. Establecer contacto con otros contratistas y/o responsables de otros proyectos de infraestructura nacional y/o distrital cercano proyecto, para coordinar las acciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, a fin de evitar desgaste en la participación comunitaria.
5. El Contratista debe dejar en todo momento prueba de la gestión interinstitucional realizada con cada uno de los sectores de la administración distrital.
6. El Contratista debe contar con la aprobación por escrito de la interventoría de todas las propuestas, instrumentos, documentos, acciones, metodologías, entre otros que dan cuenta de las acciones a desarrollar con los diferentes sectores de la administración.
7. El Contratista deberá en todos los comités de seguimiento presentar los avances y dificultades en el proceso de articulación interinstitucional.
8. El Contratista deberá a parte del informe final, elaborar las memorias de la experiencia de la articulación intersectorial que da cuenta de los logros, dificultades, recomendaciones, estrategias, metodologías, acciones de articulación exitosas y/uotros elementos, de los resultados de articulación interinstitucional, como insumo para un documento de balance de todo el proceso de gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, con ocasión de la implementación de todas las acciones contenidas durante la ejecución del proyecto.
9. El Contratista contará con todo el apoyo necesario de los componentes técnico, SST, tránsito, ambiental, y en general todos los adscritos al contrato para la ejecución de las diferentes actividades.
10. Apoyar al IDU 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 que se puedan desarrollar con entidades adscritas al sector distrital Ambiente.

11. El Contratista deberá apoyar al IDU en las acciones de coordinación con Alcaldías Locales para acciones de información sobre el desarrollo de las actividades, así como en la definición de posibles rutas de articulación con las curadurías con el ánimo de establecer acciones relacionadas con el tratamiento de culatas para la apertura de fachadas, tal como se describe en el programa de manejo al paisaje urbano y residual. Así mismo, en caso de requerirse apoyará acciones encaminadas a prever y controlara 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 quepuedan representar inseguridad en el sector de la obra.
12. El Contratista deberá apoyar acciones encaminadas al manejo preventivo a 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.
13. En dado caso de que existan planes parciales, el Contratista deberá coordinar con los profesionales necesarios las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

Sector: Salud

- El contratista deberá hacer un inventario de todas las instituciones prestadora de salud del área de influencia del proyecto, con base en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud – REPS del Ministerio de Salud y establecer el grado de complejidad de cada uno de los prestadores.
- El contratista deberá brindar especial atención a solicitudes relacionadas con afectaciones 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

- El contratista deberá garantizar todas las condiciones de seguridad peatonal y de coordinación con las instituciones que prestan servicios educativos durante el desarrollo del contrato.

Sector: Social

- El Contratista deberá apoyar al IDU en el desarrollo de 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 IDU trabaja articuladamente con la Secretaría de la Mujer.
- El Contratista deberá apoyar el proceso de coordinación interinstitucional entre el IDU y la Secretaría de Integración Social, para el manejo de población habitante de calle y vulnerables.

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 institución encargada del servicio público, para que está realice el corte y el restablecimiento del servicio. Adicionalmente el Contratista debe previamente informar a la comunidad del área afectada de la suspensión de dicho servicio.
- En dado caso de 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.
- El contratista debe presentar en el informe mensual las gestiones adelantadas ante las empresas de servicios públicos (oficios enviados y respuestas recibidas), de igual manera debe reportar y entregar soportes de la información entregada tanto verbal como escrita a las comunidades.

Nota: Los mecanismos de información 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 dejar la corresponsabilidad con el delegado y desde una mesa de trabajo conjunta al inicio del proyecto.

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.

Redes de comunicación, 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 lospredios afectados por los cambios en la prestación del servicio.
- El contratista podrá coordinar 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 IDU.
- 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 subdividas en dos ejes. El primero relacionado con todas las acciones necesarias para los procesos de socialización tanto del Plan de Manejo de Tráfico-PMT en obra como el nuevo esquema de movilidad, y el segundo con las acciones de apropiación necesarias del proyecto a desarrollar a través de la articulación con Transmilenio. 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 Secretaria Distrital de Movilidad, con residentes, entidades públicas, privadas, salud y educación, de acuerdo a las actualizaciones que se den en el PMT, durante la ejecución del proyecto.
- En el caso particular de los empresarios de las actividades económicas comerciales, industriales y de servicios, 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 reestructuración de todo el esquema de movilidad a lo largo de la Troncal, el contratista con apoyo del IDU, establecerá mesas de trabajo con la Secretaría de Movilidad, Transmilenio y empresas prestadoras de servicios de buses, 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.

Sector cultural

- El Contratista deberá apoyar al IDU en los procesos de coordinación con las entidades del sector cultura y recreación encaminadas a la cultura ciudadana y la apropiación ciudadana del nuevo desarrollo urbano de carácter deportivo, recreativo, turístico, cultural y patrimonial.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades de protección a Bienes de Interés Cultural y monumentos durante todas las etapas del contrato.

6.2.5.2 Gestión y articulación con el sector empresarial

6.2.5.2.1 *Escenarios de articulación con el sector empresarial*

Para el desarrollo de este componente el Contratista deberá articular con la Secretaría de Desarrollo Económico, y otras entidades que, aunque no hagan parte directamente del sector Desarrollo Económico, sí realizan un trabajo cercano, como Cámara de Comercio de Bogotá, SENA, FENALCO, Alianza Logística Regional, entre otras, procesos de fortalecimiento al desarrollo de su actividad económica, de acuerdo a su interés.

El contratista y la interventoría deberán realizar mesas de trabajo con el IDU con el sector empresarial, para analizar los posibles impactos de la obra en el área de influencia, la actualización o levantamiento de la línea base de las dinámicas socioeconómicas de las actividades comerciales, industriales y de servicios y las estrategias de mitigación.

El Contratista deberá demostrar el proceso de articulación de los empresarios con las respectivas entidades, que reflejen las alianzas estratégicas para el desarrollo de procesos de capacitación y formación, entre otros beneficios.

El desarrollo y conclusiones de las mesas de trabajo con el sector empresarial deberán quedar registrados en actas de reunión que serán levantadas por la Interventoría y se guardarán de manera consecutiva.

6.2.5.2.2 *Plan de Mitigación de Impactos del Sector Empresarial*

Plan de Mitigación de Impactos del Sector Empresarial deberá ser presentado y deberá ser aprobado por la Interventoría y avalado por el IDU.

En la etapa de preconstrucción, El Contratista deberá formular el **Plan de Mitigación de Impactos del Sector Empresaria- PMISE,** para aprobación de la Interventoría y aval del IDU. El plan deberá tener los siguientes contenidos:

1. **Análisis de los documentos previos**

El contratista deberá recopilar los estudios previos el proyecto y extraer de ellos los componentes relacionados con el sector empresarial. Finalmente deberá entregar un informa de los hallazgos y la información encontrada.

2. **Metodología para la actualización o levantamiento de la línea base**

El contratista y la interventoría deberán realizar mesas de trabajo con el IDU para revisar la actualización o levantamiento de la línea base de las dinámicas socioeconómicas de las actividades comerciales, industriales y de servicios (sector económico y/o empresarial) presentes en el área de influencia directa del proyecto.

- Determinar el área de influencia directa del proyecto
- Definir las etapas de recolección, procesamiento y análisis de datos de fuentes primaria, secundaria o ambas.

- Definir la forma de presentación de resultados. El contratista deberá presentar los resultados de la línea base de las dinámicas socioeconómicas de las actividades comerciales, industriales y de servicios (sector económico y/o empresarial) por los segmentos o tramos funcionales definidos por el área técnica para el proceso constructivo.
- Determinar la periodicidad, seguimiento y monitoreo de los impactos generados por el desarrollo de la obra respecto a la línea base establecida, en acuerdo con IDU y la interventoría.

3. Actualización o levantamientos de la Línea Base de dinámicas socioeconómicas

Paralelo a la articulación con la Secretaría de Desarrollo Económico y otras entidades, el Contratista, en la etapa de preconstrucción, debe actualizar o levantar la línea base de las dinámicas socioeconómicas de las actividades comerciales, industriales y de servicios (sector económico y/o empresarial) presentes en el área de influencia directa del proyecto.

El objetivo de la línea base es obtener datos e información relevante que permita:

1. Conocer y comprender el desarrollo de la actividad económica, del área de influencia del proyecto.
2. Orientar el proceso de articulación de los empresarios con las respectivas entidades, a partir de sus características y condiciones socioeconómicas.
3. Establecer los posibles impactos que puedan atribuirse a la ejecución del proyecto

La Línea Base de dinámicas socioeconómicas debe contener por lo menos las siguientes temáticas:

1. Identificación y localización geográfica de las unidades productivas y los sectores económicos en el que se desarrolla la misma al interior del área de influencia directa del proyecto.
2. Definición de la formalidad o informalidad de la unidad económica (Matrícula Mercantil).
3. Identificación de la antigüedad de la unidad económica.
4. Estimación del empleo generado por la unidad económica.
5. Determinación de franjas de horario, lugar(es) y vehículo(s) utilizado(s) para las labores de cargue y descargue de mercancías por la unidad económica.
6. Identificar la frecuencia (días, semanas y meses), y temporadas de mayor afluencia de público y ventas de la unidad económica.
7. Identificación de agremiaciones, asociaciones u organización económica a las que pertenece la unidad económica.
8. Estimación de ingresos o ventas y utilidades generadas por la unidad económica.
9. Indagar de las personas que laboran en la unidad económica (propietario(s) y empleado(s) características sociales tales como el lugar de residencia, la edad, sexo, el nivel educativo, entre otras.
10. Definición de los circuitos económicos establecidos (análisis económico).
11. Identificación de mercados temporales, ventas en espacio público o comercio informal.
12. Identificar las expectativas y percepciones de quienes desarrollan la actividad económica, en relación a las problemáticas o conflictos que se puedan presentar en el desarrollo de la obra y/o en el recibo del proyecto.
13. Identificar los impactos negativos y positivos al sector económico,

El contratista y la interventoría definirán las demás temáticas adicionales que consideren relevantes y pertinentes para la línea base de las dinámicas socioeconómicas de las

actividades comerciales, industriales y de servicios (sector económico y/o empresarial) presentes en el área de influencia directa del proyecto.

El Contratista y la interventoría deberán realizar mesas de trabajo con el IDU para revisar la periodicidad del seguimiento y monitoreo de dicha línea base; este seguimiento y monitoreo debe estar sujeto a la ejecución de la obra y a las necesidades de la misma y, en todos los casos debe ser mínimo un monitoreo al año, de tal manera que retroalimente el plan de mitigación de impactos generados por el desarrollo de la obra.

4. Articulación con el Plan de Manejo de Transito PMT

El contratista deberá, a partir de la línea base de las dinámicas socioeconómicas de las actividades comerciales, industriales y de servicios, proponer los criterios de articulación con el Plan de Manejo de Transito PMT, para armonizarlo con las necesidades del sector empresarial, en cuanto a horarios de cargue y descargue, cierre de vías, acceso a garajes, flujos empleados y clientes, entre otros.

5. Acciones para la mitigación de los impactos en el sector empresarial

El contratista deber sistematizar las propuestas para la mitigación de impactos en el sector empresarial, recogidas en las reuniones de articulación, las mediciones de percepción y demás actividades realizadas.

A partir de este insumo deberá diseñar un conjunto de estrategias y acciones, que se puedan realizar desde el componente de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, encaminadas a mitigar los impactos de la obra en el sector empresarial.

Estas actividades deberán consignarse en una matriz de seguimiento que contenga los siguientes campos:

- Actividad
- Duración - periodicidad
- Responsable
- Recursos requeridos
- Indicador

El contratista deberá presentar el cronograma propuesta para la realización de las actividades.

6. Sistema de evaluación y seguimiento del PMISE

El Contratista deberá presentar una propuesta de evaluación y seguimiento al PMISE, definiendo los indicadores y criterios de cumplimiento.

6.2.5.3 Gestión y articulación con el sector informal

El contratista desarrollará cada vez que se requiera mesas de trabajo con el IPES, y con el apoyo de Alcaldías Locales, entre otras entidades, con el ánimo de establecer acciones de mitigación a la ocupación del espacio público por parte de vendedores informales.

El contratista está en la obligación de realizar monitoreo y seguimiento permanente a las actividades de ventas informales en el área de intervención, con el fin de evitar posible invasión del espacio público.

Mensualmente, el contratista elaborará un reporte en el informe mensual, sobre el monitoreo realizado al comportamiento de las ventas informales, el cual debe ser socializado en las mesas de trabajo principalmente con el IPES y/u otras entidades.

6.2.5.4 Promoción de empleo local

6.2.5.4.1 *Mano de obra no calificada: población vulnerable*

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto Distrital 380 del 2015, "Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones", el Instituto de Desarrollo Urbano busca generar oportunidades laborales para un porcentaje de la población que conlleve al mejoramiento de las condiciones socio- económicas y, por ende, al mejoramiento de su calidad de vida.

En consecuencia, el Contratista, en el marco de la responsabilidad social, deberá contratar como mínimo el 5% del total de trabajadores vinculados de mano de obra no calificada, de la población vulnerable, conforme al Decreto Distrital 380 de 2015.

Para ello, el Contratista deberá realizar la gestión correspondiente ante la Secretaria de Desarrollo Económico, con el área de formación para el trabajo y Desarrollo Humano, para dar cumplimiento al protocolo establecido por dicha entidad.

6.2.5.4.2 *Mano de obra no calificada: Población de las localidades del área de influencia del proyecto*

El Contratista deberá contratar como mínimo el treinta por ciento (30%) del personal de mano de obra no calificada para la obra, por cada grupo, estableciendo que su domicilio se encuentre en las Localidades por las cuales atraviesa el proyecto y en caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades más cercanas, con previa aprobación por la Interventoría y avalado por el IDU.

El contratista podrá acudir a otras acciones en búsqueda del personal de mano de obra, a través del contacto directo con las 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.

El contratista deberá garantizar la vinculación del 2% de la mano de obra no calificada para la obra, por cada lote, de personas víctimas del conflicto armado que su domicilio se encuentre en las Localidades por las cuales atraviesa el proyecto, mediante el certificado vigente, generado por la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas la paz y la reconciliación de la Alcaldía de Bogotá y/o la entidad que en su momento haga sus veces. En caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades cercanas, con previa aprobación de la Interventoría y avalado por el IDU. Para ello, el Contratista de cada lote, deberá realizar la gestión correspondiente ante la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas la paz y la reconciliación de la Alcaldía de Bogotá y/o la entidad que en su momento haga sus veces

6.2.5.4.3 Mano de obra no calificada: Mujeres.

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto Distrital 332 del 2010, "Por del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital", El contratista deberá contratar como mínimo el 6.8% de mujeres como parte del personal de mano de obra no calificada por cada grupo de acuerdo.

El contratista está obligado al cumplimiento de los porcentajes establecidos de vinculación de mano de obra no calificada mujer, local y vulnerable, y de llevar el respectivo seguimiento medianteel 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 IDU y en caso de requerir ampliar las localidades para la vinculación de mano de

obra no calificada, podrá hacer la respectiva solicitud a la interventoría y será estudiada para su aceptación por el IDU.

6.2.6 Programa de manejo al paisaje urbano

Alcance: Con el desarrollo del programa se espera gestionar la recuperación, apropiación y embellecimiento del paisaje urbano.

Objetivo: Promover la recuperación, uso y apropiación de los elementos constitutivos del espacio público, resultantes de la adquisición y demolición de los predios adquiridos para la construcción del proyecto.

En caso de requerirse el contratista deberá elaborar una ficha de caracterización técnica y social de cada una las culatas y/o remanentes con apoyo del componente técnico, que sirva como insumo para la elaboración y presentación de una propuesta de embellecimiento y/o tratamientos, ante entidades públicas y/o privadas, interesadas en el desarrollo de intervenciones de carácter temporal, de mediano o largo plazo como lo establecen los Decretos 190 de 2004, 162 de 2015, 529 de 2015 y 558 de 2018 o sus modificaciones. Esta actividad se realizará por cada lote.

La ficha de caracterización debe tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos: descripción de contexto social, el cual debe ser elaborado a partir de información primaria y secundaria, datos técnicos de interés (dimensiones, planos, fotografías, etc.), marco normativo que regula el espacio, propuestas de intervención, y todos aquellos aspectos necesarios para la toma de decisiones. El contratista diseñará la ficha basándose en la guía entregada por la Entidad y lo encontrado en las fichas de Estudios y Diseños en caso de existir.

En caso de requerirse, el contratista deberá establecer un puente de participación ciudadana con el fin de incentivar la generación de propuestas y/o recomendaciones ciudadanas únicamente sobre este particular, durante las etapas de pre construcción y construcción. El desarrollo de la acción participativa, contará con asesoría y apoyo del componente técnico del contratista y se articulará con el apéndice A del componente de urbanismo, espacio público y arquitectura.

Estas acciones participativas tendrán en cuenta al comité de participación ciudadana, y/o actores de interés, y de ser posible les comunicarán la implementación de los resultados obtenidos, que se desarrollarán en la etapa de construcción del proyecto en coordinación con el área técnica.

El contratista deberá realizar acciones de articulación interinstitucional, toda vez que para el desarrollo de las propuestas deberá acudir a los diferentes sectores de la administración distrital. Todas las acciones que se describen a continuación deben ser debidamente revisadas y aprobadas por la interventoría, a fin de que no sean objetadas por el IDU.

6.2.6.1 Acciones en predios Culatas

En el caso de las culatas, el contratista deberá realizar acercamientos efectivos con los propietarios de los predios para estimar el tipo de intervención de su interés, con el ánimo de poder activar la ruta de trabajo de articulación interinstitucional, acorde al interés de dicho propietario y de esta manera acompañarlo en la gestión, en particular para los casosde apertura de fachadas.

En estos procesos de acercamiento, el contratista deberá socializar las posibilidades de intervención desde las etapas de pre construcción del proyecto, y recibir las propuestas de la comunidad de acuerdo al alcance institucional y contractual para su respectiva evaluación y redireccionamiento a las entidades competentes a través de la articulación

interinstitucional. El contratista dejará evidencia por escrito de los procesos de acercamientos con los propietarios y las Entidades, debidamente firmados.

6.2.6.2 Acciones en predios Remanentes

En el caso de posibles remanentes se deben contemplar tres (3) escenarios bajo el concepto de sostenibilidad del mismo: (i) aquellos que tienen potencial como espacio público, (ii) aquellos que tienen potencial como espacio público con aprovechamiento económico y, (iii) aquellos que serán a futuro susceptibles de venta por parte del IDU:

***Constitución de espacio público*:** Durante la etapa de pre construcción y construcción, el contratista deberá identificar aquellos posibles espacios remanentes de la obra con el fin de desarrollar las acciones participativas correspondientes, acogiendo información de proyectos similares que existan en el IDU, propuestas y/o recomendaciones ciudadanas que pueden llegar a incidir en el ajuste de la línea de intervención y/o perfil vial sobre la zona remanente, para incluirlo como espacio público, incluyendo su posible mobiliario.

El contratista deberá exponer los casos en el comité integral con la debida documentación, con el fin de evaluar presupuestalmente la propuesta.

***Constitución de espacio público con potencial de aprovechamiento económico*:** durante la etapa de pre construcción y construcción, el contratista deberá identificar aquellos posibles espacios remanentes de la obra con el fin de desarrollar las acciones participativas correspondientes, acogiendo información de proyectos similares que existan en el IDU, propuestas y/o recomendaciones ciudadanas que pueden llegar a incidir en el ajuste de la línea de intervención y/o perfil vial sobre la zona remanente, para incluirlo como espacio público priorizando su posible destinación para el aprovechamiento económico del espacio público como lo establece el Decreto 558 de 2018 o sus modificaciones.

Las propuestas de intervención no sólo deben considerar aspectos físicos, como mobiliario urbano, sino las características y dinámicas sociales para su efectivo desarrollo. En ese sentido, el contratista deberá desarrollar al menos un (1) encuentro antes, durante y después entre la comunidad del sector y los interesados en el posible aprovechamiento económico del espacio público, con el fin de establecer acuerdos en relación a la sostenibilidad del espacio público a intervenir o intervenido.

***Remanentes susceptibles de venta o dación*:** El contratista apoyará los procesos de acercamiento con los particulares o Entidades interesadas en la adquisición del remanente de obra, o si dación para proyectos públicos, y les socializará los lineamientos o procedimientos establecidos por la Entidad.

6.3 LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Objetivo: Definir una estrategia de comunicaciones y redefinirla, si es el caso, cuando se requiera por las circunstancias del proyecto que genere ciudadanías corresponsables y apropiadas con el desarrollo de la obra y el territorio.

Alcance: La estrategia debe superar la visión fragmentaria del proyecto e integrar narrativas sobre el desarrollo urbano, económico, social, ambiental y sostenible de Bogotá, implementando una comunicación clara, incluyente, accesible y diversa, asegurando el derecho a la información de la ciudadanía, el alcance de la etapa y la participación ciudadana y abonando a los procesos de sostenibilidad del proyecto.

La comunicación debe considerarse un componente transversal a la gestión integral de los proyectos de infraestructura y por lo tanto su propósito principal debe girar en torno al derecho y acceso a la información de la ciudadanía. Por lo anterior se debe entender la acción comunicativa como el mejor aliado de todos los componentes que integran el proyecto y las dinámicas territoriales.

Es necesario realizar seguimiento y cambios en la estrategia de comunicaciones planteada por el contratista de acuerdo con la dinámica territorial, escenarios mediáticos críticos, resultados de la encuesta de percepción ciudadana y necesidades o lineamientos institucionales, entre otros criterios que puedan permitir mejorar la comunicación territorial.

El contratista deberá identificar los públicos que convergen en la dinámica territorial cercano al proyecto, desarrollando planes, acciones y piezas que garantice el acceso a la información, en este sentido la comunicación accesible debe jugar un papel protagonista, en el desarrollo de contenidos y productos tales como: piezas en braille, videos con subtítulos, lenguaje de señas, entre otros.

La comunicación estratégica deberá estar integrada con la línea base que establece la Guía de Relacionamiento, implementando lineamientos, actividades, canales, productos de divulgación definidas por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (ORSC) y la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC).

Para la fase de preconstrucción y construcción se hace necesario diseñar la estrategia solicitada tomando como base el *Programa de Comunicación Integral para el Desarrollo del Proyecto* establecida en la *Guía de Relacionamiento y Servicio para la Ciudadanía.*

6.3.1 Programa de Comunicación Integral para el Desarrollo del Proyecto

Todos los proyectos IDU buscan generar un cambio positivo en la calidad de vida de la ciudadanía, de una comunidad que se beneficia, y que tiene derechos constitucionales, entre estos, el derecho a la información y participación; por eso el IDU debe evidenciar la transparencia en sus procesos, el profesionalismo e idoneidad de sus profesionales contratistas, generando una rendición de cuentas permanente a la comunidad, que redundará no solo en temas reputacionales para la Entidad sino en concordancia con lo estipulado en Gobierno Abierto Bogotá.

Este programa busca que el contratista tome como insumo la información identificada en etapas previas, en caso de tenerla a fin de diseñar la estrategia a partir de contenido valioso, que vincule a la ciudadanía y a los actores identificados al proyecto, para fomentar la participación y el control social.

Las acciones que se proyecten deben estar orientadas a incentivar la participación ciudadana incidente, generar corresponsabilidad y sostenibilidad, además de promover la cultura ciudadana y procesos formativos.

Las estrategias, acciones tácticas, planes y piezas que produzca el contratista deben estar articuladas con los lineamientos institucionales del componente de comunicación, como el Protocolo de Comunicadores, el Protocolo de Publicaciones WEB, la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente, el Procedimiento de Divulgación Contractual en Proyectos IDU y demás lineamientos comunicaciones del Instituto y la Administración.

Los contenidos, piezas y demás material comunicativo que surja en el marco de un proyecto debe ser enviado al IDU para ser avalado por las instancias correspondientes, y así poder difundirse en los canales correspondientes. Adicionalmente, el contratista deberá apoyar la implementación y difusión de las estrategias comunicacionales y proponer temas para realizar free press, si así se solicita desde la Entidad.

6.3.1.1 Plan Estratégico de Comunicaciones

El contratista deberá entregar un Plan Estratégico de Comunicaciones que hace parte integral del Plan de Dialogo y comunicación estratégica del proyecto. Los propósitos para diseñar el plan estratégico son:

- Generar acciones comunicativas que apoye la divulgación del proyecto
- Determinar acciones puntuales para el posicionamiento del proyecto en los imaginarios territoriales.
- Contar con un plan de difusión territorial que incluya un cronograma táctico de ejecución, que sean flexibles y permitan hacer ajustes sobre la marcha de acuerdo con las necesidades comunicacionales del Plan Estratégico.

Este plan determina la forma en que se debe hacer la divulgación de la información contractual con la comunidad, para crear lazos de comunicación efectivos con las comunidades y actores sociales en el área de influencia de los proyectos.

También responde a la necesidad de socialización del proyecto en la etapa en que se encuentre, según el ciclo de vida, evidenciando avances y beneficios, pero también como mitigación a posibles afectaciones, propiciando la prevención de posibles riesgos y promocionando la participación ciudadana en los proyectos. El Plan debe incluir como mínimo:

1. Objetivo general y objetivos específicos

2. Identificar el tipo de público y stakeholders presentes en el territorio

3. Determinar el tiempo y alcance de la fase

4. Definir qué se comunicará a la comunidad: la información debe estar determinada por la pertinencia y veracidad.

5. Identificar los espacios con comunidad: si son virtuales, presenciales o mixtos y que herramientas se requieren para tener una comunicación efectiva.

6. Definir en tres apartados:
   - Comunicación tradicional entendida a partir de las piezas impresas
   - Comunicación digital compuesta por canales virtuales, redes sociales, mailing, entre otras, es necesario que el contratista no base la difusión en los canales institucionales IDU.
   - Acciones y productos estratégicos de comunicación en territorio, tales como: tomas de espacio público y recorridos urbanos, exposiciones itinerantes entre otras actividades que se requieran.

7. Definir un cronograma que evidencie el flujo de acciones y productos determinadas en el plan táctico, no es necesario determinar tiempos exactos para desarrollar las acciones comunicativas, pero si identificar la temporalidad que le dará al contratista una línea de trabajo, a la interventoría la guía para verificar el cumplimiento y al IDU la herramienta para identificar los tiempos de comunicación con la comunidad, donde se relacione público objetivo, temporalidad de la acción, canal de difusión y demás detalles que se consideren necesarios.

8. Establecer parámetros para medir el impacto de la comunicación: cualitativos y cuantitativos que permitan identificar acciones de mejora ya que la estrategia de comunicaciones debe tener la posibilidad de adaptarse a las dinámicas y realidades de la fase del proyecto y del territorio.

9. Incluir un manual de crisis identificando situaciones, componentes o temáticas que se identifiquen pueden ocasionar una situación problemática, definir responsabilidades, alcances y acciones que se deban realizar en caso de presentarse.

El Plan Estratégico de Comunicaciones deberá estar orientado por los siguientes criterios:

- El IDU, a través de la Oficina de Comunicaciones, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa, por lo tanto, ninguna persona del Contratista o de la Interventoría puede hacerlo. Cualquier requerimiento de un medio de comunicación debe ser dirigido de inmediato a la Oficina de Comunicaciones del IDU para definir cómo debe atenderse en condiciones de calidad y oportunidad.
- Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar, deben ser aprobada por la Interventoría y debe tener el visto bueno de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía – ORSC y la Oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU – OAC del IDU, siguiendo el procedimiento de aprobación.
- Las piezas de comunicación una vez elaboradas y aprobadas por la interventoría, deben y ser enviadas por la Interventoría a los correos dialogo.ciudadano@idu.gov.co y volantes@idu.gov.co para su respectiva validación.
- El Contratista podrá solicitar los formatos establecidos para implementar el procedimiento de divulgación contractual en proyectos IDU, las solicitudes deben ser enviadas al correo volantes@idu.gov.co. El contacto y gestión con el IDU será responsabilidad del Contratista y la Interventoría.
- Para la publicación de contenido en los diferentes canales institucionales, es necesario que el contratista envíe los contenidos, fotografías y videos de acuerdo con los lineamientos del Protocolo de Comunicadores.
- Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el Contratista deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.
- El Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el IDU, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de las obras.
- El Contratista deberá apoyar el desarrollo de acciones que el IDU planee y/o concerté con actores interesados en el proyecto y que considere necesarias, para fortalecer el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica durante el desarrollo del proyecto.

- El Contratista deberá apoyar y generar información en el marco del lineamiento de Gobierno Abierto de Bogotá.
- El profesional de Comunicaciones deberá apoyar las labores realizadas en el Punto IDU, con el fin de que pueda conocer de primera mano las situaciones referentes a la ejecución del proyecto y pueda actuar en consecuencia previa aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Entidad.
- El profesional de Comunicaciones deberá tener contacto permanente con la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) y con el profesional de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía para atender en paralelo los requerimientos ciudadanos en condiciones de calidad y oportunidad.
- El profesional de Comunicaciones deberá ser el encargado de la generación de contenidos relacionados con la ejecución general del proyecto y la información específica del mismo. De igual forma realizará el registro de todas las acciones relacionadas con la socialización del proyecto y la generación de contenidos, los cuales deberán ser informados al IDU.

6.3.1.2 Espacios de articulación

El Contratista deberá asistir con su profesional de comunicaciones a una reunión de articulación mensual con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía en la cual se discutirá el Plan Estratégico de comunicaciones, se definirán las acciones a implementar en el proyecto, la creación de contenidos, los usos efectivos de canales de comunicación, piezas de divulgación y estrategia de medición de impacto que se ejecutarán en el desarrollo de este.

En las reuniones de articulación se definirán las acciones a ejecutar y se definirán los lineamientos que concretarán la puesta en marcha la alineación con la estrategia de comunicaciones del IDU, así como su seguimiento.

La alineación con la estrategia de comunicaciones del IDU puede incluir los siguientes criterios, que en todo caso estarán asociados a coyunturas específicas o a la pertinencia de informar acerca de los avances del proyecto:

- Acciones puntuales relacionadas con el posicionamiento del proyecto en el área de influencia.
- Elaboración de las piezas informativas aprobadas por la OAC en todas las etapas del proyecto (pre-construcción y construcción).
- En caso de requerirse se realizarán acciones de free press dirigidas por la OAC en el área de influencia del proyecto que fortalezcan la estrategia de comunicaciones del IDU y permitan evidenciar los avances del proyecto.
- Identificación de grupos interesados en el proyecto y los mensajes estratégicos para cada grupo.

En este espacio el contratista quedará con compromisos, acciones y cronograma de implementación para realizar seguimiento por parte del equipo de la ORSC. Si se presentan situaciones que se consideren alertas o deban tener una atención especial e inmediata por parte del IDU, es necesario solicitar un espacio adicional para no esperar al próximo comité y realizar una mesa de trabajo con el fin atender el hecho.

6.3.1.3 Procedimiento de divulgación del proyecto

El proyecto tendrá que implementar acciones de comunicación con el objetivo de mantener a la ciudadanía informada sobre los diferentes momentos del proyecto, por tal motivo es necesario que este procedimiento esté relacionado en el apartado de comunicación tradicional y especifique como mínimo los siguientes mecanismos:

- Puntos Satélites de Información – PSI
- Valla informativa
- Volantes de información
- Plegables de información

6.3.1.3.1 *Puntos Satélites de Información – PSI*

El Contratista deberá implementar Puntos Satélites de Información – PSI, entendidos como espacios de información en equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano, ubicados en las localidades beneficiadas por donde atraviesa el Proyecto.

Los PSI se deben ubicar en nodos sociales, institucionales tales como entidades o centros a los cuales acude una amplia cantidad de población de las localidades, como lo son: Centros de Salud, Alcaldías Locales, Juntas de Acción Comunal, Centros Culturales, Centros Comerciales, Centros educativos, entre otros. El Contratista deberá adelantar las gestiones pertinentes con los representantes de las entidades o instituciones, con el fin de instalar en un lugar visible y estratégico.

En el PSI debe haber disponibilidad de piezas informativas del proyecto. El contratista, dejará volantes para que las personas que visitan el lugar los recojan y se informen del proyecto, de sus avances técnicos y en diálogo, conversación, formación y participación ciudadana y de las contingencias que se presenten.

Para cada lote se instalarán quince (15) PSI, durante las etapas de preconstrucción y construcción, Su actualización se deberá realizar cada mes y/o cuando se produzcan piezas de divulgación del proyecto o comunicados extraordinarios, por lo cual se debe realizar el seguimiento semanal respectivo y diligenciar el formato de control de puntos satélites definidos mensualmente.

6.3.1.3.2 *Vallas informativas*

El Contratista instalará una (1) valla informativa fija y diez (10) vallas informativas móviles por cada lote, de acuerdo a las condiciones para su ubicación, la cual se solicitará a volantes@idu.gov.co

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.

Lote	Valla fija	Vallas móviles
2	1	10
3	1	10
4	1	10

El Contratista deberá enviar a la Interventoría tres posibles puntos de localización de las vallas los cuales deben ser avalados por la interventoría, por el IDU y por las entidades competentes, teniendo en cuenta las especificaciones del IDU. Su instalación se deberá realizar un mes antes del inicio de la obra.

6.3.1.3.3 *Volantes y afiches de información*

Estos serán utilizados para informar sobre temas relacionados con el Proyecto, estas piezas se distribuirán predio a predio en proyecto troncal, manzana aferente y vías utilizadas en el PMT, en los Puntos Satélites de Información, Puntos IDU y en otros sitios o lugares que el Contratista considere pertinente.

Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al IDU, 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:

- 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.
- 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 intervención del tráfico vehicular.
- Cuando se programan 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.

Todos los volantes informativos y/o piezas de información y divulgación se realizan según el protocolo indicado en el enlace: https://www.idu.gov.co/page/volantes-de-informacion-a-la-comunidad-en-blanco-y

Por otro lado, el Contratista deberá elaborar y distribuir volantes y afiches, de la siguiente manera:

Volante de inicio: son piezas de divulgación que incluyen información sobre la fecha de inicio de obra, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos y características específicas que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinentes y relevantes. Su distribución se realizará con quince (15) días de anticipación al inicio de las obras de construcción.

Los volantes se entregarán predio a predio a residentes, comerciantes y población en general del área de influencia directa. Así mismo, a líderes comunales, Consejos Locales de Planeación, Consejos Locales de Participación, miembros de las Juntas de Acción

Comunal, Consejos de administración de los conjuntos residenciales, Juntas Administradoras Locales, Alcaldías Locales, Consejos Locales de Planeación de Política Social, de Juventud y de Cultura; grupos poblacionales (discapacitados, jóvenes, mujeres, adultos mayores, entre otros). Organizaciones sociales, gremiales, establecimientos educativos e institucionales, entidades públicas, establecimientos comerciales e industriales y veedurías ciudadanas, entre otros.

El número de piezas entregadas deberán ser soportadas mediante los registros y/o planillas correspondientes.

Volante de avance de obra: cuya distribución se realizará una vez el contrato de construcción haya completado el 50% de ejecución, informando sobre el avance en temas como espacio público, instalación del mobiliario urbano, avance de implantación de estaciones, temas del componente de diálogo ciudadano entre otros temas de interés.

Estas piezas incluirán información sobre las características del proyecto, el alcance, la retroalimentación a la comunidad de las recomendaciones al proyecto valoradas integralmente, los mecanismos de servicio a la ciudadanía y demás información que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinente y necesaria.

Los volantes deben ser elaborados y entregados cada vez que se produzca información relevante del proyecto según la Interventoría y el IDU. Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al IDU, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones para su aprobación.

Volantes informativos: en caso de ser necesario entregar a la comunidad información sobre contingencias, es decir, ante situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, particularmente relacionadas con el corte de servicios públicos (no programados), se deberá informar inmediatamente a la población que resulte afectada por la suspensión del servicio y a la empresa prestadora del servicio, para que ésta a su vez tome las medidas a que haya lugar. Cuando la suspensión de los mismos supere las 24 horas, el Contratista deberá proceder a realizar entrega de un comunicado informativo, donde aclare la situación presentada, los tiempos previstos para el restablecimiento del servicio y las medidas de contingencia adoptadas, el comunicado deberá ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa aprobación de la Interventoría.

El Contratista tendrá que utilizar volantes para entregar a la comunidad información sobre contingencias, es decir, ante situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, se debe informar inmediatamente a la población que resulte afectada. El comunicado debe ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa revisión y aprobación de la interventoría y aceptación del IDU.

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: fotocopia a blanco y negro en papel de 75 g o de 90 g y su contenido será aprobado por la Interventoría y el IDU.

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.

Plegable de finalización de obra: son piezas de divulgación que se entregarán al 95% de la ejecución del contrato, incluyen información sobre la finalización de la obra, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos específicos que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinentes y relevantes a comunicar. Serán elaborados y entregados un mes antes de la finalización del contrato. Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones a la Oficina de Comunicaciones del IDU, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones, para su aprobación. Contendrá el registro fotográfico de las obras construidas, procesos participativos con la comunidad, entre otros.

Estos folletos se entregarán predio a predio a residentes, comerciantes y población en general del área de influencia directa. Así mismo, a líderes comunales, Consejos Locales de Planeación, Consejos Locales de Participación, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Consejos de administración de los conjuntos residenciales, Juntas Administradoras Locales, Alcaldías Locales, Consejos Locales de Planeación de Política Social, de Juventud y de Cultura; grupos poblacionales (discapacitados, jóvenes, mujeres, adultos mayores, entre otros). Organizaciones sociales, gremiales, establecimientos educativos e institucionales, entidades públicas, establecimientos comerciales e industriales y veedurías ciudadanas, entre otros.

El número de piezas entregadas deberán ser soportadas mediante los registros y/o planillas correspondientes.

Plegable de Sostenibilidad: el contratista deberá implementar la entrega de plegables de sostenibilidad, donde se presentarán los resultados y beneficios de la obra además de las acciones que adelanta el IDU en el diálogo, conversación, formación y participación ciudadana, de manera que motive e invite la comunidad a hacer parte del proceso de revitalización urbana de la ciudad, que si bien es cierto parte de transformaciones físicas, requiere en gran medida de la transformación cultural de los ciudadanos en el modo de ver y vivir la ciudad, en sus actitudes personales y colectivas en pro del cuidado y conservación de las obras durante su construcción y/u otras para que sean sostenibles enel tiempo.

Su diseño se ajustará a los parámetros establecidos por el IDU y su distribución se realizará durante el último mes de la etapa de construcción. Estos se entregarán en el último mes de ejecución del contrato.

Afiches informativos: son piezas de divulgación mediante las cuales se describen generalidades de la obra, se brinda información acerca del Punto IDU y datos de contacto del Contratista. Estos deben ser instalados en el Punto IDU y Puntos Satélites de Información y se realizará su reemplazo cuando se encuentren deteriorados o cuando existan contenidos de valor a comunicar.

Deberán contar con las aprobaciones de la Interventoría y las especificaciones del IDU, para lo cual el Contratista deberá solicitarlas a la entidad, previa aprobación de la Interventoría. Estas piezas se instalarán en los Puntos Satélite de Información, en los

Puntos IDU del proyecto, en alcaldías locales, centros comerciales, centros educativos y en espacios estratégicos de los grupos identificados por el contratista. Su instalación se realizará dos semanas antes del inicio de la etapa constructiva.

Paquetes de piezas mínimas de divulgación

Lote	Volante inicio	Volante informativo	Volante avance de obra	Plegable de finalización de obra	Afiches informativos	Volante convocatorias	PMT
2	7000	15000	7000	7000	300	15000	15000
3	7000	15000	7000	7000	300	15000	15000
4	7000	15000	7000	7000	300	15000	15000

Estas piezas de divulgación serán utilizadas de acuerdo con las necesidades del proyecto en cada grupo, teniendo como base las acciones descritas en el programa de Información para el desarrollo del proyecto.

La entrega de piezas de divulgación debe contar con su respectivo registro gráfico y debe contar con soportes de entrega (listados, fotografías, vídeos, actas, etc.).

6.3.1.4 Divulgación del Plan de Manejo de Tránsito – PMT

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

6.3.1.4.1 *Productos comunicacionales para divulgación del PMT*

El Contratista distribuirá plegables informativos del PMT, señalización provisional y desvíos, en puntos que serán propuestos por el Especialista de Tránsito competente con el aval correspondiente. Estas piezas divulgativas deben ser distribuidas principalmente, en el Punto IDU, Puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívicas - comunitarias, centros educativos y empresas de transporte público, y demás 5 días antes del inicio de las obras. Su distribución se hará durante la ejecución del contrato.

El Contratista de cada grupo, 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.

Es necesario tener en cuenta acciones adicionales a la divulgación de los PMT dentro de la estrategia de comunicaciones con el fin de integrar productos físicos y acciones digitales, el objetivo es garantizar la información a la ciudadanía en general, sobre todo cuando existen PMT de alto impacto.

6.3.1.4.2 *Volante de información PMT, señalización y desvíos.*

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

Las piezas de divulgación deberán ser diseñadas e impresas de acuerdo a los parámetros de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, el Manual de Identidad Visual del IDU y la información del PMT aprobado, considerando los tiempos establecidos por el Instituto para la revisión, diseño y aprobación de las piezas de divulgación.

El Contratista deberá distribuir piezas (volante tamaño carta policromía) 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 IDU. 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.
- Punto IDU
- Alcaldías locales
- Y/o aquellos lugares que el IDU y la interventoría consideren pertinentes, dada la importancia del proyecto.

El Contratista estructura los volantes informativos del PMT bajo los lineamientos establecidos por el IDU, los cuales deberán contar con la aprobación de la Interventoría, los contenidos para dicha pieza de comunicación deberán ser revisada y aprobada en el comité técnico del Contrato, la Interventoría y el IDU. 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 la Troncal.

El Contratista distribuirá información también en el Punto IDU, Puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívicas comunitarias y empresas de transporte público, y demás. Su distribución se realizará 5 días antes del inicio de la obra.

6.3.1.5 Polisombras

Son piezas impresas en gran formato con el fin de divulgar los beneficios del proyecto y son instaladas a lo largo del tramo, en puntos estratégicos. Esta estrategia es implementada únicamente si el IDU lo solicita, para este desarrollo es necesario que el contratista consulte el Protocolo de Polisombras y seguir los lineamientos institucionales.

6.3.1.6 Comunicación Digital

El Contratista deberá identificar e implementar una estrategia digital para la comunicación del proyecto, para esto debe cumplir con los lineamientos estipulados en el Protocolo de Comunicadores, en cuento a la realización de contenidos para redes sociales y productos audiovisuales, con el fin potencializar la comunicación tradicional.

Es necesario que la estrategia no dependa de los canales institucionales y el contratista amplié la difusión por canales propios tales como la creación de un correo electrónico específico para el proyecto a través del cual se podrá difundir información por medio de boletines, mailings; grupos de WhatsApp; códigos QR, entre otras alternativas que identifiquen sea la mejor forma de comunicarse con la ciudadanía.

El profesional de comunicaciones deberá apoyar y/o acompañar el desarrollo de todos los contenidos, cuando estos sean solicitados por el IDU y seguir los lineamientos digitales.

6.3.1.7 Acciones y productos estratégicos de comunicación en territorio

Las acciones estratégicas deberán estar mencionadas y detalladas con el fin de articular las actividades de los componentes del proyecto, el objetivo es identificar las necesidades comunicativas que no puedan ser solucionadas a través de la comunicación tradicional y deban tener una implementación en calle, tales como: recorridos urbanos, activaciones en calle, toma de espacio público, exposiciones itinerantes, entre otras.

Es necesario que el contratista analice, identifique y planee las actividades, apoyadas de acciones y productos comunicativos tales como: videos, piezas gráficas (impresas y/o digitales), testimonios, backing, entre otros.

Por lo anterior es importante identificar los retos, acciones, actividades e información de cada componente y realizar una planeación estratégica en la entrega del contenido a la ciudadanía, a lo largo de los proyectos diferentes componentes tienden a convertirse en protagonistas y por lo tanto dicha identificación es fundamental.

En todos los espacios con ciudadanía el profesional de comunicaciones deberá tener injerencia, implementando las acciones comunicativas necesarias para desarrollar contenido y/o realizar productos estratégicos en la difusión de las acciones.

Los productos comunicacionales estratégicos tienen como finalidad apoyar los espacios ciudadanos, entregando un contenido innovador, creativo y claro, por esto el contratista deberá desarrollarlos según su necesidad y de acuerdo con los lineamientos que se den en el comité mensual de comunicaciones.

Los ejemplos de buenas prácticas de acciones y productos estratégicos están en el anexo de la Guía de Relacionamiento Ciudadano en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá, el contratista podrá consultarlos para tener una base respecto a este apartado.

6.3.1.8 Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.

El Plan Estratégico de Comunicaciones deberá contener un cronograma de actividades considerando las siguientes variables:

- Comunicación tradicional
- Comunicación digital
- Acciones y productos estratégicos de comunicación en territorio

De igual forma, el contratista deberá proponer una metodología de seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de Comunicaciones, en donde defina con claridad los indicadores, periodos y métodos para hacer la evaluación y seguimiento del complimiento de los compromisos contractuales, de la estrategia de comunicación y el impacto de la comunicación en el territorio.

6.4 LÍNEA ESTRATÉGICA: MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO

Alcance: El Contratista de obra en el desarrollo de esta línea estratégica deberá atender los principales resultados de las mediciones de expectativa (Ex Ante) y percepción ciudadana (Durante) en el marco del proyecto en construcción, las cuales estarán a cargo del equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU; de tal manera que El Contratista pueda tomar decisiones que permitan mejorar la percepción ciudadana con respecto al proyecto en curso.

Objetivo: Adoptar, apropiar e implementar las recomendaciones generadas a partir de los resultados de las mediciones de percepción ciudadana con relación al monitoreo de los cambios en la opinión de la ciudadanía respecto al proyecto en construcción, a la identificación de las principales expectativas y afectaciones a las cuales se está o se estará enfrentando la comunidad por la ejecución del mismo y la evaluación de los impactos de la implementación y desarrollo del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

6.4.1 Programa de medición de percepción ciudadana y monitoreo de impactos

6.4.1.1 Mediciones de percepción ciudadana

El equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU realizará por lo menos dos mediciones de percepción y monitoreo de impacto en dos momentos a saber:

Antes del 10% de ejecución de la obra en construcción: En esta primera medición:

- Se determina la expectativa de la ciudadanía hacia el proyecto (Encuesta Ex Ante),
- Se identifica el nivel de interés de los ciudadanos en obtener información del mismo,
- Se brindan insumos al contratista para mejoramiento del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica

El contratista deberá presentar un Documento de Recomendaciones, en donde consigne los respectivos ajustes y el fortalecimiento Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en su implementación de acuerdo con los resultados presentados, en la primera medición de percepción. Este Documento debe contener como mínimo:

1. Un resumen del análisis de los resultados de la medición
2. La definición de las estrategias y actividades para el fortalecimiento del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

3. Un sistema de monitoreo y evaluación de las actividades propuestas.

Una vez cumplido el 50% y antes de cumplir el 60% según el cronograma de ejecución de la obra en construcción. En esta segunda edición:

- Se recoge la percepción (Encuesta Durante) de los posibles impactos positivos y negativos generados a la comunidad durante la construcción,
- Se evalúa el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

El contratista deberá presentar un segundo Documento de Recomendaciones, en donde consigne los respectivos ajustes y el fortalecimiento Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en su implementación de acuerdo con los resultados presentados, en la segunda medición de percepción. Este Plan debe contener como mínimo:

1. Un resumen del análisis de los resultados de la medición
2. La definición de las estrategias y actividades para el fortalecimiento del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
3. Un sistema de monitoreo y evaluación de las actividades propuestas.

El contratista de obra deberá entregar para cada una de las mediciones y en el informe mensual respectivo, un anexo con el Documento de Recomendaciones, el cronograma de cumplimiento y el mecanismo de seguimiento por parte de la interventoría.

De acuerdo con lo anterior el contratista deberá hacer parte y aportar en dado caso de que el equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU lo requiera, en las mediciones que la Entidad realice en términos de encuestas y/o evaluaciones de percepción ciudadana y evaluaciones de resultados y/o de impacto, así como, tener en cuenta sus resultados y conclusiones tanto en el desarrollo del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, como en los respectivos ajustes en su implementación.

El contratista y la interventoría deberá generar y garantizar un espacio en comité integral del proyecto para la socialización y retroalimentación de los resultados de cada una de las mediciones de percepción realizadas por parte del equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, en acuerdo con la supervisión del IDU.

7 REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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 IDU cuando estos lo requieran. A continuación, se relacionan los requisitos exigidos para la presentación de informes de gestión:

7.1 REPORTE SEMANAL

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 IDU cuando este lo estime pertinente.

7.2 INFORME MENSUAL

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

Referente a las manifestaciones ciudadanas, estas deberán estar cerradas y atendidas 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.

Nota: Teniendo en cuenta que este informe se presentará mensualmente, el Contratista deberá tener debidamente archivados y a disposición de la Interventoría y el IDU, 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 IDU.

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

- 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 encuentra como básicos los formatos IDU, además de fotografías, en medio magnético y todo aquello que el IDU y/o Contratista y la 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.

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.

7.3 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, 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 debe hacer referencia de los anexos presentados en cada uno de los informes mensuales e incluir aquellos que no se hayan presentado durante el desarrollo del proyecto a través de los informes mensuales y todos aquellos que la interventoría y/o el IDU solicite y considere pertinente en original.
- 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:
- cuáles medidas empleadas para el manejo de los impactos resultan más efectivas.
- cuál fue 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 criterios para la aprobación de documentos por parte de la interventoría son:

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 IDU.

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de la gestión elaborados por el Contratista y que serán entregados al IDU, la Interventoría deberá iniciar las acciones legales pertinentes si a la tercera (3ª) versión no cumple con las observaciones planteadas por la interventoría y el IDU.

El Contratista cumplirá con las observaciones emitidas por la Interventoría y/o el IDU 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 IDU.

7.4 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 IDU 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.

8 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 en la etapa de construcción, 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 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 guiadas por el profesional designado por la Interventoría. Se informará al Contratista de la calificación obtenida por escrito o 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 IDU 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 es 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 IDU, dado que en este informe se debe reportar el resultado final de la calificación mensual, aceptada y firmada por el Contratista.

La forma de pago está establecida en la cláusula de la minuta del Contrato de obra FORMA DE PAGO, la cual se establece de la siguiente manera:

Se pagará de acuerdo a la fórmula establecida en los estudios previos del contrato, afectado por el porcentaje de cumplimiento de las labores de diálogo ciudadano y comunicación estratégica efectuadas por la Interventoría. Lo anterior, sin perjuicio de las multas que le puedan ser impuestas al Contratista por incumplimiento de las obligaciones asumidas con ocasión del Contrato.

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 período.

Los indicadores y/o mediciones deberán ser formulados por el contratista, aprobados por la interventoría y avalados por el IDU 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.

9 ÍNDICES 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.

Para la evaluación de los ítems del proyecto se aplicarán las listas de chequeo, teniendo en cuenta como 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).

Las listas de chequeo se aplicarán desde el inicio del Contrato, teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el período.

Nota: Cuando el Contratista solicite un ajuste al apéndice de condiciones, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento del mismo, sino buscando su mejoramiento; es decir, no puede eliminar ningún ítem. Este proceso solo será aceptado una vez.

El IDU podrá imponer las multas señaladas en la Cláusula de la minuta del Contrato MULTAS, y por incumplimiento de las obligaciones, cuando el Contratista:

- Por obtener menos del 90% en la calificación de los índices de cumplimiento contenidos en el Apéndice H durante 3 períodos consecutivos, o si el Contratista no se allana a corregir el incumplimiento después de mediar apremio escrito por parte del Interventor (apremio que deberá incluir un plazo determinado para subsanar el incumplimiento), el IDU podrá imponer una multa diaria de SIETE (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el IDU en tres (3) o más ocasiones.
- 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.
- La no notificación a la Interventoría e IDU del retiro de los profesionales aprobados.
- Cuando el Contratista no garantice la permanencia del personal en el cargo requerido contractualmente.
- 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.

Cuando pasen más de treinta (30) Días Calendarios sin que se haya subsanado el incumplimiento, el IDU 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 equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica permanece en el proyecto el tiempo requerido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica cumple con las funciones establecidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica asistió a los comités de seguimiento y extraordinarios a los cuales fue convocado	Cumplió	No cumplió	
Productos etapa de Preconstrucción y/o preliminares				
1	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	El contratista entrego la metodología para el desarrollo de mesas de diálogo con grupos de interés, lideres y/o ciudadanos entre otros.	Cumplió	No cumplió	
3	El contratista realizó las mesas de diálogo con grupos de interés, lideres y/o ciudadanos entre otros con el objetivo de profundizar el conocimiento de los estudios y diseños del proyecto, durante los primeros tres (3) meses de la etapa de preconstrucción.	Cumplió	No cumplió	
4	El contratista entregó el documento que consolida los resultados, como también las actas y los diferentes soportes de dichos de las mesas de diálogo con grupos de interés, lideres y/o ciudadanos entre otros.	Cumplió	No cumplió	
5	El contratista realizó la actualización del Mapa de actores: instituciones, equipamientos y actores sociales de acuerdo a lo establecido en el apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	El contratista entregó a la interventoría los informes mensuales de la etapa de preconstrucción y/o preliminares de acuerdo a las especificaciones del apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	El contratista entregó a la interventoría el informe final de la etapa de preconstrucción y/o preliminares de acuerdo a las especificaciones del apéndice.	Cumplió	No cumplió	

7	El contratista elaboró la metodología para el levantamiento de Actas de vecindad y el Programa de Acompañamiento a Actividades Técnicas	Cumplió	No cumplió	
8	El contratista implementa todas las acciones requeridas en los programas para la etapa de preconstrucción, para iniciar la etapa de construcción, durante el periodo.	Cumplió	No cumplió	
Línea estratégica: Diálogo Ciudadano				

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
Programa Servicio a la Ciudadanía				
1	Instaló el Punto IDU de atención ciudadano de acuerdo a los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	El Punto IDU funcionó en el horario establecido en el Apéndice Social.	Cumplió	No cumplió	
3	El Punto IDU- cuenta con la dotación establecida en el contrato.	Cumplió	No cumplió	
4	Realizó el procedimiento de registro y atención de las PQRSD presentadas por la comunidad de acuerdo con los manuales establecidos por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.	Cumplió	No cumplió	
5	Realizó el respectivo seguimiento a las PQRSD abiertas durante el período de evaluación.	Cumplió	No cumplió	
6	Dio respuesta oportuna a las PQRSD de la comunidad de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos por el IDU.	Cumplió	No cumplió	
7	Facilitó los respectivos registros físicos correspondientes a las PQRSD solicitados por la Interventoría.	Cumplió	No cumplió	
8	El Contratista conformó el equipo de atención de los recorridos urbanos, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	El Contratista implementó el protocolo de atención al ciudadano establecido por el IDU.	Cumplió	No cumplió	
10	El Contratista atendió oportunamente a las Veedurías cuando se requirió 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	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio contenía la información requerida y	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
	se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.			
3	Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) de avance con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de avance contenía la información y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	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	
6	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	
7	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	
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 área Técnica del Contratista asistió a las reuniones de inicio, avance, finalización, Comités IDU y extraordinarias, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	Conformó el número de comités IDU, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
11	El Comité IDU se reunió el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
12	Hizo entrega del carné a cada uno de los integrantes del Comité IDU cumpliendo con lo establecido en el manual de identidad visual del IDU, tiempos y requerimientos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
13	El Contratista atendió a las Veedurías ciudadanas, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
Programa Acompañamiento Actividades Técnicas				
1	El equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica 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 en los tiempos y condiciones establecidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró 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	Elaboró 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 deinformación 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 equipo de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica 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	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
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 Actas de Compromiso suscritas, en condiciones de oportunidad y calidad.	Cumplió	No cumplió	
16	El Contratista 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	Elaboró las actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias cuando se requirió, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Programa de Cultura Ciudadana				
1	Elaboró el documento metodológico de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	Realizó los procesos formativos en cultura ciudadana y desarrollo urbano.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
3	Realizó los talleres con las temáticas y el tiempo establecido en el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	Realizó las acciones en espacio público establecidas en el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	Cuando se requirió, realizó las acciones académicas y de articulación con el sector educativo establecido en el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Cuando se requirió, el contratista realizó actividades con el sector académico y grupos de ciclistas, de acuerdo con lo establecido en el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Realizó las acciones de formación a empleados de obra según lo establecido en el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Programa de Gobernanza para la Movilidad				
1	Entregó e implementó la metodología del proceso de gestión y articulación interinstitucional.	Cumplió	No cumplió	
2	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector cuando se requirió.	Cumplió	No cumplió	
3	El contratista realizó acciones de articulación interinstitucional con el sector educación cuando se requirió de acuerdo al presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	Cumplió con la definición y puesta en marcha de un (1) acuerdo de trabajo gestionado para la atención a emergencias y contingencias.	Cumplió	No cumplió	
5	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con la empresas de Servicios Públicos.	Cumplió	No cumplió	
6	Cumplió con la socialización del PMT de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría Distrital de Movilidad y el presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector Movilidad.	Cumplió	No cumplió	
8	El contratista realizó acciones de articulación interinstitucional con el sector social cuando se requirió de acuerdo al presente Apéndice.			

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
9	El contratista realizó acciones de articulación interinstitucional con el sector cultural cuando se requirió de acuerdo al presente Apéndice.			
Desarrollo Económico				
1	Divulgó los mecanismos de contratación y las vacantes disponibles para el personal de mano de obra no calificada que residan en la localidad 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 de MONC y cuenta con los respectivos soportes de dicha gestión.	Cumplió	No cumplió	
3	Cumplió con el porcentaje de contratación de población vulnerable, establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	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	
5	Cumplió con el porcentaje de contratación de mujeres personal de mano de obra no calificada para la obra establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Cumplió con el porcentaje de contratación de personal de mano de obra no calificada local población víctima del conflicto para la obra establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Cuando se requirió, el contratista realizó acciones de articulación para mitigar la ocupación de espacio público por vendedores informales.	Cumplió	No cumplió	
8	Elaboró y entregó, en la etapa de preconstrucción, El Plan de Mitigación de Impactos al Sector Empresarial.	Cumplió	No cumplió	
9	Elaboró y entregó, en la etapa de preconstrucción, la base de datos y presentación de resultados de la actualización y/o levantamiento de la línea base de las dinámicas socioeconómicas del sector económico y/o empresarial del área de influencia directa del proyecto.	Cumplió	No cumplió	
10	Elaboró y entregó el seguimiento y monitoreo de la línea base de las dinámicas socioeconómicas del sector económico y/o empresarial del área de influencia directa del proyecto.	Cumplió	No cumplió	

11	Realizó la articulación y/o alianzas estratégicas entre los empresarios y las respectivas Entidades para el desarrollo de procesos de capacitación y formación, entre otros beneficios.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
Acciones interinstitucionales para la recuperación del espacio público				
1	Cuando se requirió, el contratista realizó las acciones de articulación interinstitucional necesarias para la recuperación del espacio público.	Cumplió	No cumplió	
Línea estratégica: comunicación estratégica				
Programa de información para el desarrollo del proyecto				
1	Elaboró la estrategia de comunicaciones en el Plan de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica para el proyecto, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	Elaboró y distribuyó predio a predio las piezas de comunicación de Inicio de obra, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	Elaboró e instaló los afiches con información del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	El contratista asistió a las reuniones de articulación con la interventoría e IDU, para definir la estrategia de comunicaciones para el proyecto según los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	Elaboró y distribuyó las piezas de volantes informativos y/o convocatorias de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y distribuyó los volantes de inicio a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Elaboró y distribuyó los volantes de avance a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
8	Elaboró y distribuyó los folletos de finalización de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	Elaboró y distribuyó los plegables de sostenibilidad a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
10	Elaboró y distribuyó los afiches informativos a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
11	Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad en 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	
12	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	
13	Cumplió con los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, 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	
14	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	
15	Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
16	Realizó mantenimiento a (los) punto(s) satélite(s) 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	
17	Instaló la valla informativa fija de acuerdo a los tiempos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
18	Instaló la (s) valla (s) informativa (s) móviles de acuerdo a los tiempos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
20	Instaló la valla informativa fija de acuerdo a los tiempos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
21	Actualizó oportunamente la valla fija.	Cumplió	No cumplió	
Línea Estratégica: Medición de percepción ciudadana y monitoreo de impacto				
1	El Contratista garantizo un espacio en comité integral del proyecto para la socialización y retroalimentación de los	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
	resultados de cada una de las mediciones de percepción y monitoreo de impacto realizadas por el IDU.			
2	Elaboró el Documento de Recomendaciones para mitigar impactos identificados en las mediciones de percepción ciudadana y monitoreo (ex ante y durante).	Cumplió	No cumplió	
3	Verificó el cumplimiento del Documento de Recomendaciones para mitigar impactos identificados en las mediciones de percepción ciudadana y monitoreo (ex ante y durante).	Cumplió	No cumplió	
REPORTES				
1	Proporcionó a la Interventoría y/o al IDU la información social del proyecto cuando se le solicitó.	Cumplió	No cumplió	
2	Tiene a disponibilidad del IDU y la Interventoría todos los soportes de las actividades que realizó durante la ejecución del contrato.	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 el informe semanal y/o reporte periódico del componente de Diálogo Ciudadano Y Comunicación Estratégica, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
5	Registró y entregó a la Interventoría y al IDU la información mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en el aplicativo BACHUE, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y entregó a la Interventoría un informe final consolidado de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica adelantada durante todo el contrato, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Cumplió con las observaciones emitidas sobre los productos entregados a la Interventoría y/o el IDU, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
8	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe de preliminares para el componente de Diálogo ciudadano y	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
	comunicación estratégica, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el Apéndice.			
9	La residente social asistió a los comités de seguimiento social y/o comités integrales de seguimiento, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	Todos los profesionales del componente de diálogo ciudadano requeridos por la interventoría e IDU asistieron a los comités de seguimiento social y/o comités integrales de seguimiento, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
11	El contratista entregó los productos y/o entregables de la etapa de preliminares de acuerdo a los tiempos y lo establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

Elaboró:

Greissy Carolina Albarracín Álvarez
Contratista ORSC

Elaboró:

Yesica Andrea Rocha Gómez
Contratista ORSC

Revisó:

Angélica Rodríguez
Contratista ORSC

Aprobó:

Lucy Molano Rodríguez
Jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía