valla
APENDICE DIALOGO CIUDADANO

1. PARAMETROS TÉCNICOS PARA EL DIALOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA

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

Los proyectos que adelanta el Fondo de Desarrollo Local de Suba - FDLS tienen por finalidad producir bienestar, mejorar la calidad de vida de los habitantes e incrementar la democracia urbana. Objetivos misionales que son insumo para la definición de acciones de diálogo con la ciudadanía y para el abordaje territorial de las estrategias de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica (Gestión Social).

El presente Apéndice presenta los programas y actividades para el diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición y monitoreo de impacto de obligatorio cumplimiento para el contratista del proyecto. Contiene un conjunto de actividades articuladas enfocadas en promover el diálogo con la ciudadanía para la generación de intervenciones integrales que transformen la calidad de vida de los habitantes de la ciudad a través de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público.

El componente de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica tiene 4 objetivos transversales: a) informar; b) mitigar; c) articular; d) apropiar y sostener. Estos objetivos materializan las apuestas por la promoción de la sostenibilidad y corresponsabilidad ciudadana, el control social, la cultura ciudadana y el servicio a la ciudadanía, por lo cual serán de obligatorio cumplimiento para el Equipo social del contratista.

Para la materialización de los objetivos transversales, este componente está dividido en 3 líneas estratégicas: a) Diálogo Ciudadano, b) Comunicación Estratégica y c) Medición y Monitoreo de impacto. Los cuales agrupan una serie de programas y acciones enfocadas en maximizar los beneficios de los proyectos de infraestructura y la mitigación de los impactos producidos en el desarrollo de estos.

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

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

2. OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

A continuación, se relacionan las obligaciones generales para el desarrollo del proyecto desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica durante la ejecución del contrato:

- Conocer y ejecutar todas las actividades de gestión social para el proyecto y levantar los registros y productos relacionados con su desarrollo de acuerdo con lo establecido en la Política de gestión social y servicio a la ciudadanía y la Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible de la alcaldía mayor o el documento que haga sus veces.
- Realizar recorrido(s) y atención al ciudadano en campo mínimo una vez por semana para el conocimiento territorial.
- Elaborar una estrategia de articulación y coordinación.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades técnicas durante todas las etapas del contrato.
- 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.
- Elaboración de la metodología y cronograma para el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, Programa de acompañamiento a actividades técnicas, programa de cultura ciudadana y Plan táctico de comunicaciones. Así como su evaluación periódica, tomando las medidas correctivas.
- Elaborar, revisar, implementar, hacer seguimiento, evaluar y realizar acciones de mejora, con el acompañamiento de la interventoría y bajo los lineamientos del FDLS, el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato (etapas de preconstrucción, construcción y recibo de obra). En caso de requerir ajuste a alguno de los programas en cualquiera de las etapas del proyecto, el contratista deberá solicitar a la interventoría su aprobación para su posterior comunicación y aceptación del FDLS, lo anterior no debe implicar mayores costos para el FDLS.
- Elaborar los procedimientos que se requieren para el desarrollo del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato.
- Asistir a todos los comités de seguimiento y mesas de trabajo programados durante la ejecución del contrato. En estos espacios, se hará un recuento de las actividades desarrolladas, se presentarán las actividades a realizarse en el siguiente periodo, se harán las observaciones y solicitudes necesarias con el fin de obtener un buen desarrollo de la gestión y diálogo con la ciudadanía.
- Dar cumplimiento a los programas y actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con el fin de informar, mitigar, articular, apropiar y sostener durante la ejecución del proyecto, en las etapas de preconstrucción y construcción.
- Elaborar los informes semanales, mensuales y final sobre los avances en la ejecución del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, durante la ejecución del contrato.
- Asistir a procesos de socialización realizados por el FDLS 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.
- Garantizar un trabajo mancomunado entre los demás componentes del contrato de obra y su componente social, para poder cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad en el desarrollo del contrato.
- Presentar en medio físico y magnético todos los soportes e informes del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y documentos que el Contratista presente durante su gestión.
- Entregar a la Interventoría y el FDLS, cuando sea requerido, todos los registros e información de actividades que elabore el Contratista.

- Elaborar los textos informativos acerca del proyecto para ser incluidos en la página Web del FDLS o donde la entidad lo estime pertinente, previa aprobación de Interventoría. Lo anterior podrá realizarse durante todo el plazo del contrato en cualquier momento que sea requerido.
- 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.
- Recibir las PQRS presentadas por los ciudadanos en todas las reuniones y Punto de Atención al Ciudadano – PAC, con el objetivo de dar trámite a las mismas conforme a las directrices de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Elaborar una presentación para las reuniones participativas con la comunidad y entregarla a la Interventoría para su revisión y aprobación.
- El Contratista no podrá iniciar actividades constructivas sin antes haber informado a la comunidad según los parámetros establecidos en el presente Apéndice.
- El Contratista deberá garantizar al grupo de profesionales los medios suficientes para el óptimo desarrollo de las actividades descritas en cada programa, incluyendo un medio de transporte que facilite el acceso a las zonas de intervención de la obra.
- El Contratista deberá 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 FDLS, con el fin de ser usados para la evaluación semanal y mensual.
- El contratista deberá disponer de una bitácora social de obra en la cual se registren las actividades y novedades del desarrollo del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica. la bitácora social de obra debe reposar en el Punto de Atención al Ciudadano –PAC y es un anexo del informe final.
- Comités de obra: Después de la firma del acta de inicio, se deberá presentar en el comité de obra las actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica que serán efectuadas con la comunidad, donde se incluya al FDLS, la interventoría y al contratista

Se podrán realizar mesas de trabajos de la parte social que sean requeridas para ajustar las actividades y obligaciones efectuándose en las instalaciones del FDLS y/o instalaciones de las empresas Contratistas o Interventoras, en el día y hora que estipule la Interventoría encargada. La Interventoría elaborará el acta donde se registrará lo trabajado, aciertos, acuerdos e inconvenientes identificados y diligenciará el listado de asistencia, el cual hará parte de cada informe mensual, y deberá estar debidamente aprobada por el FDLS. Esta acta debe ser leída y firmada en momento real y entregada a los participantes.

En caso que sea necesario abordar temas que requieren tratarse de manera urgente, el FDLS, el Contratista y/o Interventoría de cualquier grupo podrán convocar a una reunión extraordinaria.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

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

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

INFORMAR

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

MITIGAR

- Realizar la identificación y evaluación de impactos de obra, con el fin de elaborar estrategias de mitigación desde los componentes de análisis (Económico, Social, Ambiental, Movilidad y Urbanístico) antes, durante y después de la ejecución del proyecto.
- Elaborar e implementar el Plan de Manejo de Impactos para el proyecto.
- 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 oportuna a las PQRS ciudadanas.
- Promover acciones de corresponsabilidad con la transformación física del territorio a través del involucramiento ciudadano en el acompañamiento del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a las actividades técnicas del desarrollo del proyecto y las estrategias de manejo al paisaje urbano.

ARTICULAR

- Consolidar y dinamizar estrategias de gobernanza para la coordinación y el trabajo colaborativo interinstitucional en el avance del proyecto que potencien la transformación integral del territorio.
- Articular de forma permanente con cada uno de los actores, organizaciones, equipamientos e instituciones interesados en el desarrollando el proyecto.

APROPIAR Y SOSTENER

- Implementar estrategias de participación ciudadana que fortalezcan la planeación participativa, el control social y la incorporación de las recomendaciones urbanísticas, elaboradas conjuntamente con las áreas técnicas de la Entidad y la comunidad.
- Crear y ejecutar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social al desarrollo del proyecto.
- Generar espacios de participación y formación que posibiliten el diálogo ciudadano, el intercambio de saberes y la promoción de la cultura ciudadana para la apropiación y sostenibilidad del proyecto.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

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

- Los lineamientos de la Agenda Internacional de Desarrollo 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el Objetivo 11 "lograr ciudades y asentamientos humanos inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles"; la Nueva Agenda Urbana aprobada en Hábitat III y los objetivos en adaptación y mitigación al cambio climático del Acuerdo de París COP21.
- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1882 de 2018 o Ley de Infraestructura
- Ley 1083 de 2006: Establece algunas normas sobre planeación urbana sostenible. Señala que para garantizar la accesibilidad de todas las personas a las redes de movilidad y transitar por las mismas en condiciones adecuadas, en especial a las niñas, niños y personas que presenten algún tipo de discapacidad, las vías públicas que se construyan al interior del perímetro urbano a partir de la vigencia de esta ley
- Ley 1801 de 2016 o Código Nacional de Policía y Convivencia
- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- Ley 99 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 388 de 1997: Ley de desarrollo territorial
- Ley 134 de 1994: Mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 1618 de 2013: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1437 de 2012: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2820 de 2010, de la Presidencia de la República: Por el cual se reglamenta el título VIII 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.
- Acuerdo 584 de 2015: Adopción de los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.
- Acuerdo 79 de 2003: Código de Policía de Bogotá D.C.
- 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 No. 645 de 2016: Por el cual se adopta el plan de desarrollo, económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá 2016-2020; Bogotá Mejor para Todos.
- 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 529 de 2015
- 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 747 de 1998: Topes máximos para sueldos y demás gastos que se pueden pagar por contratos.
- Decreto Distrital 190 de 2004: Plan de Ordenamiento Territorial para Bogotá.
- 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.
- 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.
- 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 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 1078 de 2015 sobre Políticas y Lineamientos de Tecnología de la Información
- 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.
- 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"
- Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, la cual se materializa a través de la implementación de los siguientes documentos: (i) Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, dirigida a funcionarios, contratistas e interventores; (ii) la Cartilla de Participación Ciudadana y Control Social "Construyendo ciudad" que orienta a los ciudadanos en el derecho a la participación y el control social y (iii) Manual para la Atención a la Ciudadanía dirigido a los funcionarios, servidores y contratistas del Instituto de Desarrollo Urbano. Cartilla de participación ciudadana y control social "Construyendo Ciudad" y el "manual de atención a la ciudadanía".
- Guía de Movilidad Reducida IDU y guía práctica de la movilidad urbana.
- Manual de interventoría vigente.
- Plan de Veedurías ciudadanas y Especializadas: Programa de participación y comunicación alrededor del Acuerdo 724 de 2018 "Por el cual se establece el cobro de una contribución de valorización por beneficio local para la construcción de un plan de obras, y se dictan otras disposiciones".

El Contratista deberá armonizar la nueva producción normativa y de desarrollos institucionales que se produzcan durante el desarrollo del proyecto como lineamientos del presente Apéndice con el acompañamiento e instrucciones del FDLS y las Entidades competentes.

5. TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Durante la ejecución del Contrato y específicamente durante la implementación del Apéndice, el Contratista debe tener como mínimo la planta de personal que se enuncia en el anexo Técnico de Personal; con la cual debe garantizar la oportunidad, eficiencia y eficacia de los objetivos transversales de información, mitigación, articulación, apropiación y sostenibilidad contempladas para el desarrollo y todas aquellas necesarias que la Interventoría y/o el FDLS soliciten para cumplir con lo establecido en el Apéndice.

El equipo deberá asistir a un proceso de socialización en las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del FDLS, 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 Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

Para adelantar las diferentes actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el **Contratista** debe establecer una organización para implementar y desarrollar las actividades necesarias para el normal desarrollo de las obligaciones establecidas para el Contrato del proyecto. Esta organización involucra las áreas: técnica, social, 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 de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y comprometerse con el desarrollo de los diferentes temas en los espacios que se requiera. Su participación contribuye a la toma de decisiones, desarrollo de los productos, ejecución de las actividades e información oportuna y precisa para la comunidad, además contribuye a la articulación distrital 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 para el Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista, la interventoría debe verificar su dedicación en los otros proyectos, 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 el FDLS.

El FDLS 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 los llamados de atención recibidos por escrito de parte del FDLS 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 FDLS 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 por escrito), relacionados con no conformidades sobre el desarrollo de productos y actividades, 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 remplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en el anexo técnico de personal; el cambio debe ser justificado y

reportarse por escrito a la interventoría para su aprobación y al FDLS 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 Gestión Social 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 FDLS en comités de seguimiento, reuniones ni demás actividades del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano.

Los profesionales deben disponer de todos los elementos necesarios para su identificación, diseñado conforme a los parámetros establecidos por el manual de identidad visual de la SDG o IDU o en el documento que a la fecha de ejecución del Contrato esté vigente.

6. PRECONSTRUCCIÓN

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

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

- Documento de diagnóstico, caracterización e impactos del sector económico del área de influencia: el Contratista elaborará con base en información secundaria y primaria un diagnóstico y caracterización económica de la actividad comercial formal e informal, e identificación de impacto al sector comercial y de servicios, durante la ejecución de la obra, donde incluya la identificación de los ingresos, tipo de comercio o servicio, número de empleados, horarios de cargue y descargue, horarios de funcionamiento y demás variables pertinentes, así como identificar los beneficios al recibo del proyecto para el sector económico.

  En el documento se deberán incluir las propuestas para la mitigación de impactos negativos al sector económico que se implementarán en el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

  El documento se entregará a los treinta (30) días de firmada el acta de inicio del contrato.

- Directorio de actores: al primer (1) 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, con el fin de identificar a todas las entidades, organizaciones, lideres, instituciones y demás actores fundamentales para el proyecto.

  En el caso de los comerciantes, empresarios, industriales y servicios es necesario precisar las agremiaciones y organizaciones a las que se encuentran vinculadas, de manera que el proyecto cuente con el escenario organizativo de esta población para su vinculación a las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

- Inventario de predios, metodología y cronograma para el programa de acompañamiento de actividades técnicas: en la etapa de preliminares el Contratista debe identificar el número de predios a los cuales se le realizará las

actas de vecindad y el inventario de garajes, la determinación del número de actas es responsabilidad del o los profesionales del área técnica quienes, de acuerdo con sus conocimientos, criterio y nivel de intervención, proporcionarán esta información por medio de memorando interno al profesional social para que este los incluya en el componente social de apoyo a actividades técnicas.

El contratista deberá entregar, antes de iniciar actividades en los frentes de obra, a la interventoría para su aprobación y posterior aceptación del FDLS, el inventario de predios, metodología y cronograma para el programa de acompañamiento a actividades técnicas para la elaboración de las actas necesarias especificadas en este programa. La metodología debe incluir como mínimo los siguientes ítems:

1. Acta de recorrido con el área técnica, en la cual se indique la delimitación del área de influencia del proyecto, teniendo en cuenta el producto social entregados en estudios y diseños y las actividades constructivas requeridas según los frentes de obra.
2. Inventario de predios a los que se realizará actas de vecindad, incluidos Bienes de Interés Cultural nacionales y/o distritales.
3. Inventario de rampas y acceso a garajes.
4. Inventario vías a utilizar como desvíos y maquinaria, así como el inventario de predios.
5. Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
6. Metodología sobre acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
7. 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.
8. Cronograma.
9. Demás información requerida.

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 cual), altura (número de pisos), uso del predio (económico-cual, residencial, institucional, deshabitado, mixto), inventario-número de (garajes, locales, apartamentos, locales, zonas comunes, otro cual), número de accesos (peatonales, vehiculares), terrazas (si/no), sótanos (si/no), observaciones.

- Se debe desarrollar 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.
- El Contratista deberá apoyar el desarrollo de acciones que el FDLS 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.

6.2. ANTECEDENTES

El Contratista debe efectuar el análisis de información primaria y secundaria existente, así como contemplar los estudios realizados por el IDU y el FDLS para el proyecto, mediante cualquier otro contrato del que se tenga conocimiento.

El Contratista debe realizar un informe describiendo los resultados encontrados, con el ánimo de construir los documentos requeridos y acciones necesarias y establecidas en el presente Apéndice.

Se constituye en insumo fundamental de este proyecto de transformación urbana toda la información preexistente en el FDLS y la cual se encuentra descrita en los estudios previos, y demás sitios de información de la Entidad.

6.3. INFORME DE LA ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN

Al finalizar la etapa de preliminares, dentro de los cinco días hábiles siguientes, el contratista deberá entregar un documento que contendrá como mínimo la información y soportes de las actividades desarrolladas en la etapa:

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

7. DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES A EJECUTAR EN LA ETAPA DE PRECONSTRUCIÓN Y CONSTRUCCIÓN PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Durante esta etapa el contratista deberá proponer y/o ajustar las acciones necesarias para fortalecer la implementación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, armonizado con los impactos identificados en la etapa de estudios y diseños.

De acuerdo con lo anterior, el contratista debe presentar a la interventoría el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para la ejecución del proyecto, con las acciones a ejecutar en cada línea estratégica y programa establecido en el Apéndice de Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica y posteriormente remitirlo al FDLS para su aceptación.

En el desarrollo de las actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el contratista deberá tener en cuenta:

- Implementar todas las acciones y actividades necesarias del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Conocer y ejecutar todas las actividades de gestión social para el proyecto y levantar los registros y productos relacionados con su desarrollo de acuerdo con lo establecido en la Política de gestión social y servicio a la ciudadanía y la Guía de gestión social de la alcaldía mayor, o el documento que haga sus veces.
- Dar cumplimiento a los programas y actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con el fin de informar, mitigar, articular, apropiar y sostener durante la ejecución del proyecto, en la etapa de construcción.

- Hacer seguimiento mediante los indicadores, para garantizar el cumplimiento con calidad en la implementación de las acciones contempladas en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégica.
- Garantizar el acompañamiento desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al desarrollo de las actividades técnicas.
- 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.
- Desarrollar acciones de cultura ciudadana que permitan fomentar ejercicios de apropiación del proyecto.
- Apoyar el diálogo interinstitucional del FDLS alrededor del proyecto durante la etapa de construcción.
- Contribuir a la puesta en marcha de las acciones necesarias para garantizar una información y comunicación integral para el desarrollo del proyecto.
- Actualizar la información necesaria para el seguimiento en el Sistema de Información vigente y/o los reportes solicitados por el FDLS.
- Cumplir con los lineamientos establecidos por el FDLS para garantizar el servicio y la atención a la ciudadanía de manera oportuna y con calidad.
- Asistir a los espacios de coordinación y/o seguimiento para el desarrollo del proyecto.
- Realizar demás actividades que sean establecidas por el FDLS.

8. PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

8.1. ESPECIFICACIONES PARA EL PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

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

La metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas se presentará a los 30 días posteriores a la firma del Acta de Inicio teniendo en cuenta los alcances, lineamientos y objetivos del FDLS en su propósito de diálogo ciudadano y generación de calidad de vida de los habitantes de Bogotá mediante la transformación físico-espacial y cultural de la ciudad a través de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público.

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

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

Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas deberán ser aprobada por la Interventoría y avalado por el FDLS, contendrá elementos básicos como:

8.2. METODOLOGÍA Y CRONOGRAMA

- Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas que desarrolle las líneas definidas en el Apéndice.
- Metodología para el desarrollo de cada uno de los programas establecidos en el presente Apéndice, soportada en las características del área de influencia y los impactos identificados, la cual incluya entrega oportuna de información a la ciudadanía, reuniones propuestas, forma de entrega y contenido de piezas de comunicación, ubicación y horario de atención del Punto de Atención al Ciudadano, listas de chequeo ajustadas y cronograma.
- Metodología de seguimiento y evaluación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, la cual se implementará en el desarrollo del contrato y cuyos resultados serán presentados en el informe final de la etapa de construcción.
- Formulación de indicadores de impacto, productividad, eficacia, eficiencia, entre otros, que permitan medir los objetivos y las acciones desarrolladas en el marco del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, con el fin de que sean evaluados semanalmente.
- La Línea base de los indicadores propuestos por el Contratista corresponderá a las acciones que éste establezca para cada uno de los programas del Apéndice y para el cumplimiento de los lineamientos y objetivos de las líneas estratégicas.

8.3. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

El Contratista deberá estructurar una estrategia de comunicaciones para el proyecto, armonizada con la estrategia de comunicaciones del FDLS. Para ello deberá asumir las directivas del FDLS a fin de garantizar la armonización de un discurso alrededor del proyecto. Así mismo, el Contratista deberá gestionar las piezas de comunicación necesarias para cada etapa, según los parámetros del FDLS.

La estrategia de Comunicaciones se estructurará para cada etapa del proyecto, el cual deberá ser ajustado para cada etapa. En la etapa de construcción se tendrá en cuenta los resultados de las mediciones de percepción.

Estrategia de Comunicaciones contaría con los siguientes criterios:

- En el Plan se realizará la propuesta de distribución de piezas informativas en todas las etapas del proyecto, armonizado con las actividades de diálogo ciudadano.
- El Contratista deberá proponer una estrategia acorde al proyecto, la comunidad y los grupos de interés identificados, con el fin de mejorar los procesos de comunicación asertiva, enfocada en la generación de contenidos.
- Documento de preguntas y respuestas del proyecto.
- Mensajes claves que se deben dar a la comunidad sobre el proyecto.
- Identificación de grupos interesados en el proyecto y los mensajes estratégicos para cada grupo identificado.
- Identificación de los beneficios del proyecto y como se van a comunicar a la comunidad.
- Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.
- La estrategia estará armonizada con las indicaciones del FDLS.
- El profesional Social del contratista deberá informar de forma oportuna al FDLS para que este conozca de primera mano las situaciones referentes a la ejecución del proyecto y pueda actuar en consecuencia. Así mismo deberá tener apoyar al FDLS con información requerida para atender en paralelo los requerimientos ciudadanos en condiciones de calidad y oportunidad.
- El profesional social 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 permanente de todas las acciones relacionadas con la socialización del proyecto y la generación de contenidos.

- Cualquier requerimiento de un medio de comunicación debe ser dirigido de inmediato al FDLS para definir cómo debe atenderse en condiciones de calidad y oportunidad. El FDLS a través de la Oficina de Comunicaciones y coordinado con el Área de Infraestructura, son las única instancia autorizadas para dar declaraciones de prensa.
- El Contratista para la elaboración de las piezas de divulgación deberá seguir el procedimiento establecido por la Interventoría, Oficina Asesora de Comunicaciones y el Manual de Identidad Corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Las piezas de comunicación, de Información ciudadana, comunicados, de invitación o convocatoria a reuniones y comités, deberán ser elaborados por el Contratista y aprobados por la Interventoría, bajo los lineamientos de la Oficina de Asesora de Comunicaciones del FDLS, estos deberán ser enviados por la Interventoría al FDLS para su respectiva validación.
- En la Oficina de Asesora de Comunicaciones del FDLS el Contratista podrá solicitar los formatos establecidos para dichos trámites y protocolos de comunicación.
- El contacto y gestión con el FDLS para el diseño de las piezas de divulgación y sus aprobaciones respectivas será responsabilidad del Contratista y la Interventoría.
- Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el Contratista deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.
- Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar para la información y desarrollo de actividades técnicas entre las que se encuentran las relacionadas con Tráfico, deben ser aprobadas por la Interventoría y la Oficina de Asesora de Comunicaciones del FDLS, de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.
- El Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el FDLS, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de las obras.
- Estrategia de información, divulgación y promoción de las Veedurías Ciudadanas y demás temas asociados al Acuerdo 724 de 2018.
- Se actualizará la estrategia de comunicaciones para la etapa de construcción.

El Contratista deberá apoyar el desarrollo de acciones que el FDLS 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, como lo son las Veedurías Ciudadanas.

8.4. LÍNEA ESTRATÉGICA: COMUNICACIÓN ESTRATEGICA

Alcance

Teniendo en cuenta que, durante los procesos participativos realizados, se evidenció la importancia de mantener a la comunidad informada permanentemente sobre el desarrollo de los proyectos que se realizan en la ciudad. Es importante que durante esta etapa el Contratista conozca la estrategia de comunicación definida por la Oficina Asesora de Comunicaciones, sus canales y piezas de divulgación que den cuenta de los avances de ejecución de la obra de acuerdo con las directrices del FDLS.

Objetivo

Dar uso estratégico a los contenidos, canales comunicacionales y piezas de divulgación incluidas en el Apéndice de manera eficiente, organizada y que tenga el propósito de informar, sensibilizar, movilizar y transformar imaginarios negativos sobre el desarrollo del proyecto, implementando una comunicación incluyente, que tenga en cuenta la

población con discapacidad y dándole uso a las nuevas tecnologías para masificar los mensajes definidos y producidos por el FDLS y así impactar toda la ciudad.

a) PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

Articulación contratista, interventoría y FDLS

El Contratista deberá asistir con su profesional Social al inicio del contrato para articular con la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Área de Infraestructura para definir las acciones a implementar en el proyecto, tanto de 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.

EL FDLS informara sobre lineamientos que concretarán la puesta en marcha la alineación con la estrategia de Comunicaciones del FDLS, así como su seguimiento.

La alineación con la estrategia de Comunicaciones del FDLS 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 Oficina Asesora de Comunicaciones en todas las etapas del proyecto (preliminares y construcción).
- En caso de requerirse, se realizarán acciones de free press dirigidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones en el área de influencia del proyecto que fortalezcan la estrategia de comunicaciones del FDLS y permitan evidenciar los avances del proyecto.
- Identificación de grupos interesados en el proyecto y los mensajes estratégicos para cada grupo identificado.
- Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.
- El profesional Social deberá apoyar las labores realizadas en el Punto de Atención al Ciudadano –PAC-, 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 Social del Contratista deberá tener contacto permanente con el profesional Social de la Interventoría y de la Alcaldía Local atender en paralelo los requerimientos ciudadanos en condiciones de calidad y oportunidad.
- El Contratista 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 FDLS.
- Cualquier requerimiento de un medio de comunicación debe ser dirigido de inmediato al Área de Infraestructura del FDLS para definir cómo debe atenderse en condiciones de calidad y oportunidad.
- Para la elaboración de las piezas de divulgación deberá seguir el procedimiento establecido por la Interventoría, el FDLS y el Manual de Identidad Corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Las piezas de comunicación, de Información ciudadana, comunicados, de invitación o convocatoria a reuniones y comités, deberán ser elaborados por el Contratista y aprobados por la Interventoría, bajo los lineamientos de la Oficina de Asesora de Comunicaciones del FDLS, estos deberán ser enviados por la Interventoría para su respectiva validación.
- En la Oficina de Asesora de Comunicaciones del FDLS el Contratista podrá solicitar los formatos establecidos para dichos trámites y protocolos de comunicación.

- El contacto y gestión con el FDLS para el diseño de las piezas de divulgación y sus aprobaciones respectivas será responsabilidad del Contratista y la Interventoría.
- El FDLS, a través de la Oficina de Comunicaciones en coordinación con el Área de Infraestructura, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa, por lo tanto, ninguna persona del Contratista o de la Interventoría puede hacerlo; dado el caso que se solicite por algún medio de comunicación deberá informarse y solicitarse directamente a la Oficina Asesora de Comunicaciones del FDLS.
- Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar para la información y desarrollo de actividades técnicas entre las que se encuentran las relacionadas con Tráfico, deben ser aprobadas por la Interventoría y el FDLS, de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.
- El Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el FDLS, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de las obras.
- Adicionalmente, en coordinación con el FDLS, el Contratista deberá gestionar que esta información esté disponible en la página oficial y en los canales oficiales del FDLS.
- El Contratista deberá apoyar el desarrollo de acciones que el FDLS 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.

Divulgación del proyecto en el área de influencia directa y aferente

Valla informativa

El Contratista instalará una (2) vallas informativas móviles por frente de trabajo para el proyecto de acuerdo a las condiciones para su ubicación, cuyo diseño se solicitará al FDLS.

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.

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

Volantes de información

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

Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al FDLS, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina de Comunicaciones para su aprobación. Y su distribución será de acuerdo a lo establecido en el Apéndice con las características establecidas por el Área de Infraestructura de la alcaldía-.

Estas piezas de divulgación se entregarán de acuerdo con la programación del contrato específicamente para:

- Cuando inicien las diferentes etapas del proyecto.
- 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.

- Convocatorias a espacios de diálogo ciudadano y reuniones.
- Inicio de actividades de acompañamiento técnico.
- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa Servicio a la Ciudadanía.
- Cuando se inicien 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 presente intervención forestal.
- Cuando se programen cortes de los servicios públicos.
- Cuando se limite el acceso a los predios por intervención del espacio público o de vías, entre otros.
- Cuando con ocasión de una contingencia, se afecte la cotidianidad de la comunidad.

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 FDLS consideren pertinentes y relevantes. Su distribución se realizará con quince (15) días de anticipación al inicio de las obras.

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, de Discapacidad; grupos poblacionales (personas con discapacidad, jóvenes, mujeres, personas 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.

Volantes informativos y/o convocatorias: Estos volantes se entregarán a la comunidad con información sobre contingencias, convocatorias e información de interés del proyecto, es decir, ante situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, se deberá informar inmediatamente a la población que resulte afectada. El comunicado debe ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa aprobación de la interventoría y aceptación del FDLS.

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 FDLS 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 FDLS. Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al FDLS, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones para su aprobación.

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 FDLS.

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.

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.

Volante o folleto 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, temas del componente de dialogo 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 FDLS 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 FDLS. Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al FDLS, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones para su aprobación.

Folleto de finalización de obra: Son piezas de divulgación que se entregarán al cumplir el 95% de la ejecución de la etapa de construcción del proyecto. Incluyen información sobre los resultados de las obras, recomendaciones de apropiación y sostenibilidad del proyecto, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos específicos que el Contratista, la Interventoría y el FDLS consideren pertinentes y relevantes a comunicar.

Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al FDLS, 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, transeúntes y población en general del área de influencia directa. Así mismo, a líderes comunales, Consejos Locales de Planeación, Consejos Locales de Participación, Consejos Locales de Discapacidad, 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 (personas con discapacidad, jóvenes, mujeres, personas 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, para apoyar las estrategias de formación en cultura ciudadana, sensibilizar a la comunidad sobre el cuidado y apropiación del proyecto. En estas piezas se presentarán los resultados y beneficios de la obra además de las acciones que adelanta el FDLS 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 en el tiempo.

Su diseño se ajustará a los parámetros establecidos el FDLS y su distribución se realizará durante la ejecución del contrato.

Afiches informativos: Son piezas de divulgación mediante las cuales se describen generalidades de la obra y datos de contacto del Contratista. Estos deben ser instalados en el Punto de Atención al Ciudadano –PAC-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 FDLS, para lo cual el Contratista deberá solicitarlas a la entidad, previa aprobación de la Interventoría y recibidas por el FDLS. Estas piezas se instalarán en los Puntos Satélite de Información, en los Puntos de Atención al Ciudadano - PAC 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 de construcción.

Divulgación del Plan de Manejo de Transito - PMT

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

Las actividades de divulgación del PMT, señalización provisional, cierres y desvíos, deberán realizarse una vez se obtenga la aprobación por parte de Secretaria 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.
Las piezas de divulgación deberán ser diseñadas e impresas de acuerdo a los parámetros de la Oficina Asesora de Comunicaciones del FDLS, el Manual de Identidad Visual de la SDG y la información del PMT aprobado, considerando los tiempos establecidos por el FDLS para la revisión, diseño y aprobación de las piezas de divulgación.

El Contratista deberá distribuir Piezas de divulgación de PMT durante la obra, diligenciando el respectivo registro en los formatos establecidos para tal fin. La entrega se realizará así:

- Predio a predio en el área de influencia del proyecto.
- Espacio público con afluencia de transeúntes.
- 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.
- Puntos de Atención al Ciudadano - PAC
- Alcaldía local
- Y/o aquellos lugares que el FDLS junto con la interventoría consideren pertinentes, dada la importancia del proyecto.

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

Se aclara que la información a la población flotante deberá realizarse en dos entregas por punto en las horas pico de 6 a 8 A.M. y de 5 a 8 P.M, y el Contratista deberá levantar registro fotográfico como soporte de la gestión que deberá ser incluido en el respectivo informe de actividades, el cual debe permitir ver la fecha en que fue tomada y el lugar.

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

Tipo de Pieza	Total
Volante tamaño 1⁄2 carta policromía	2000
Volantes impresos tamaño carta a una tinta	4500
Volantes tamaño carta policromía	500
Plegables de sostenibilidad tres cuerpos tamaño carta, 4x4 tintas propalcote	1000
Afiches tamaño medio pliego	80

Estas piezas de divulgación serán utilizadas de acuerdo a las necesidades del proyecto, teniendo como base las acciones descritas en el programa de Información para el desarrollo del proyecto. Las piezas deberán ser entregadas durante la ejecución del contrato, de acuerdo a la estrategia de comunicaciones formulada por el contratista, aprobada por interventoría y avalada por el FDLS.

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

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 la localidad beneficiada por el Proyecto. En el PSI debe haber disponibilidad de piezas informativas del proyecto. Por tanto, el Contratista deberá adelantar las gestiones pertinentes con los representantes de las entidades, instituciones o establecimientos, con el fin de instalar en un lugar visible y estratégico, así mismo, 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.

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. Para este proyecto se tiene contemplado la instalación de mínimo un (1) Punto Satélite de información por frente de obra de preferencia equidistantes a lo largo del proyecto, durante la ejecución del contrato.

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.

Medios de comunicación

En caso de requerirse, el Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el FDLS, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de las obras, a través de medios comunitarios e institucionales (prensa, radio y televisión) sobre los desvíos previstos en la etapa de construcción.

Teniendo en cuenta el acceso a las tecnologías de la información y comunicación con las que cuenta la mayor parte de la población localizada o usuaria del proyecto, se implementará el uso del correo electrónico del Puntos de Atención al Ciudadano - PAC, como medio de información frente al PMT, atendiendo los lineamientos y directrices de la Oficina Asesora de Comunicaciones del FDLS.

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

Tecnologías de la información y comunicación

En caso de requerirse, el Contratista podrá elaborar contenidos y material gráfico y enviarlo a la oficina de Asesora de Comunicaciones del FDLS para fortalecer la información de las redes sociales del FDLS (Facebook, twitter, e Instagram). Así mismo la creación de un correo electrónico específico para el proyecto a través del cual se podrá difundir información del proyecto por medio de boletines, mailings, de forma permanente.

El profesional social deberá apoyar y/o brindar información que sea requerida por el profesional social y el área de prensa del FDLS.

8.5. LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO

Alcance

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

Agrupa los programas de: servicio a la ciudadanía; diálogo y participación ciudadana; acompañamiento a actividades técnicas; formación y cultura ciudadana; gobernanza para la movilidad y 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

b) PROGRAMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Alcance

Este programa hace parte de la línea estratégica de diálogo ciudadano y de los objetivos de mitigación, apropiación y sostenibilidad del Apéndice de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano y está enfocado en la atención y servicio a la ciudadanía.

Objetivo

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

Generalidades

El Contratista deberá acoger lo contenido en el manual para la atención al ciudadano vigente del FDLS, 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 para el 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, 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 FDLS.

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, y estar soportados en archivo físico y magnético.

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

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

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 Puntos de Atención al Ciudadano y el segundo de ellos los recorridos urbanos.

Puntos de Atención al Ciudadano - PAC

El Contratista deberá disponer e instalar un (1) Punto de Atención al Ciudadano, dentro del área de influencia del proyecto a una distancia equidistante de los extremos del polígono del proyecto, donde se ubicaran los siguientes canales de comunicación: escrito, telefónico, presencial y virtual desde el inicio del proyecto, dentro de los quince (15) días de firmada el acta de inicio del contrato y previa aprobación de la interventoría y del FDLS; en el cual se brindará información y atención a la comunidad que lo requiera. El punto de atención tendrá un aviso de identificación de acuerdo a los parámetros de divulgación establecidos por el FDLS, en un lugar visible.
El horario de atención del Puntos de Atención al Ciudadano - PAC deberá ser propuesto por el Contratista y aprobado por la Interventoría y por el FDLS, atendiendo a las necesidades del proyecto y de la comunidad. El número de horas de atención no podrá ser inferior a 40 horas semanales.

La dirección donde se ubicará el Puntos de Atención al Ciudadano - PAC, 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 FDLS, al inicio del proyecto, para la elaboración del material de divulgación. Es importante aclarar que no se admiten correos electrónicos personales, para la atención ciudadana del Puntos de Atención al Ciudadano - PAC.

La ubicación, número telefónico, correo electrónico y horario de atención del Puntos de Atención al Ciudadano - PAC y de la atención a la ciudadanía en los recorridos urbanos, deben ser divulgados a la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto y a las autoridades locales.

La oficina Puntos de Atención al Ciudadano - PAC, estará dotada con:

- Baño personal para quien atiende la oficina Puntos de Atención al Ciudadano - PAC,
- 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, powerpoint) AutoCAD, programa de manejo de fotografías, puerto USB para transporte.
- Deberá contar con las actas de vecindad, actas de compromiso y demás archivos de soporte de las actividades desarrolladas por el contratista.
- Impresora
- Silla ergonómica y escritorio para la persona encargada de la atención.
- Espacio para reunión de diez personas con diez sillas disponibles, diez cascos blancos, diez chalecos según el manual de identidad visual.
- Piezas de información, planos en una escala pertinente para el proyecto, afiches y demás información pertinente para el proyecto.

La oficina del Punto de Atención al Ciudadano - PAC no se debe utilizar para acopio de materiales de obra ni para otra actividad diferente a la de atención y reunión con la comunidad.

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

En el caso que exista cambio de los profesionales del componente, modificaciones en los horarios de atención o en los datos de contacto del Punto de Atención al Ciudadano - PAC; el contratista previamente deberá contar con la aprobación de la Interventoría, e informarlo inmediatamente al FDLS. Consecuentemente, el contratista deberá realizar todas las gestiones necesarias para que el material de divulgación sea actualizado.

Recorridos Urbanos

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

El Contratista propondrá la conformación del equipo de atención móvil que deberá contar como mínimo con la presencia de un asistente social, personal del área técnica de apoyo a la gestión, y un guía cívico. Propondrá además los trayectos del recorrido y la periodicidad semanal de la realización de estos. Deberán contar con teléfono móvil con minutos y datos. Esta actividad se debe realizar hasta que finalice el proyecto.
Una vez realizados los recorridos es importante que el contratista identifique situaciones potencialmente generadoras de conflicto con la comunidad, el profesional deberá notificar a las áreas correspondientes para que se tomen los correctivos necesarios.

Para lo anterior se deberá informar de manera previa a la Interventoría para que pueda realizar el acompañamiento correspondiente.

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 bajo los mismos parámetros de gestión que las solicitudes recibidas en el Punto de Atención al Ciudadano - PAC.

El Contratista deberá presentar la metodología y cronograma de los recorridos urbanos en el Punto de Atención al Ciudadano - PAC. Este plan incluirá un cronograma de atención semanal con los horarios mínimos definidos de atención.

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, 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.

Protocolo de servicio a la ciudadanía

El contratista deberá ceñirse estrictamente a lo contenido en el manual para la atención al ciudadano establecido por el FDLS para brindar el servicio. Se aclara que no se debe elaborar un nuevo protocolo de atención.

c) PROGRAMA DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Alcance

Este programa hace parte de la línea estratégica de diálogo ciudadano y de los objetivos de mitigación y apropiación y sostenibilidad del Apéndice de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano.

Objetivo

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

Reuniones participativas

El Contratista deberá mantener permanente diálogo con la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto y de ser requerido con la comunidad del polígono, según la información obtenida en el documento de caracterización realizada en la etapa de estudios y diseños 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.

Generalidades

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

- Convocatoria estratégica a Junta Administradora Local, Consejo Local de Participación, Planeación y de Política Social, de Discapacidad, 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 contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría y aceptado por el FDLS, cinco (5) días antes de la reunión y responderán a los criterios y lineamientos del FDLS y los resultados de la aplicación de los mecanismos de medición de percepción ciudadana.
- Las presentaciones se realizarán en formato Power Point y/o similar, para los aspectos generales del contrato. El Contratista deberá utilizar lenguaje de forma efectiva 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 y animaciones, video renders animados, 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 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 del área de influencia del proyecto, ubicados por el Contratista y avalados por el FDLS. 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.
- En las reuniones se debe entregar a la comunidad el respectivo formato establecido por el FDLS, 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 FDLS, 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 para la reunión, de acuerdo con los formatos establecidos por el FDLS.
- 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 calendario después de efectuada la reunión.

- El Contratista y la Interventoría de acuerdo a las características del proyecto deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones, previa aceptación del FDLS y aprobación de la Interventoría.
- Informar al FDLS con ocho (8) días calendario 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 FDLS definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.

Preparación y logística de cada una 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 ubicar sitios de reunión cercanos a la zona de influencia directa del proyecto, verificando la capacidad y comodidad de los salones de reunión y las características de estos, previa aprobación de la interventoría y el FDLS.
- Las convocatorias se realizarán mediante la entrega de un volante impreso 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 el área de influencia directa del proyecto, pero que tienen alguna incidencia o interés sobre el mismo.
- Para todo caso las convocatorias se deberán realizar cinco (5) días antes de la fecha de reunión programada. El volante de invitación deberá ajustarse a los parámetros establecidos por el FDLS 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 FDLS.
- Para las reuniones se preparará un material audiovisual que será proyectado con video beam y que contendrá la información necesaria, la cual debe estar previamente aprobada por la Interventoría e FDLS; además, durante las reuniones se distribuirán las piezas de divulgación correspondientes.
- Adicionalmente se utilizarán las TIC s para efectuar la comunicación estratégica en el Proyecto, con el fin de reforzar las convocatorias.
- El contratista enviará a la interventoría y el FDLS la presentación para las reuniones de inicio, finalización, avance y comités FDLS ocho (8) días antes de la reunión.
- La interventoría programará el simulacro de las reuniones de inicio, finalización, avance y comités FDLS, 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 Atención al Ciudadano del FDLS.

- 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 (Área de Influencia Directa), es posible que estas reuniones deban hacerse en horarios no laborales o fines de semana.
- La asistencia (según aplique) a las reuniones informativas, principalmente las de inicio, avance y finalización, es obligatoria para las áreas técnicas, ambiental y/o forestal, 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 FDLS, al finalizar cada uno de los encuentros, de tal forma que permita evaluar la comprensión de la información proporcionada en dicho espacio.

Después

Los registros correspondientes a actas, listados de asistencia, registros fotográficos y soportes respectivos, serán debidamente organizados, archivados, sistematizados y presentados en los respectivos informes de gestión.

Nota: Como en las reuniones se brinda un espacio de inquietudes de la comunidad, el Contratista con aprobación de la interventoría dará respuesta a las mismas y en caso de no poder resolverlas, las recogerá y presentará en el siguiente comité técnico para 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 PQRS.

Reuniones de inicio

El Contratista propondrá el número de reuniones de inicio, las cuales se establecerán en el plan de dialogo ciudadano, dichas reuniones se realizaran 30 días antes de iniciar el proceso constructivo y será aprobado por la Interventoría y avalado por el FDLS. 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, consejo local de discapacidad, organizaciones civiles, organizaciones comunitarias del área de influencia del Proyecto, y las Veedurías Ciudadanas conformadas para el mismo.

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 en la adecuación de la obra, 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 FDLS, previa definición con el funcionario delegado y los Contratistas (Residentes de obra e Interventoría de las áreas técnica, ambiental y social) encargados de la ejecución de las obras.
- Diseño definitivo de la obra vial y características de diseño urbano, explicación detallada del proyecto y de las obras, con sus etapas y cronograma de obra (AutoCAD).
- 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 Gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, Puntos de Atención al Ciudadano, Puntos Satélites y demás programas específicos.
- 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.
- Promoción o fortalecimiento de Comités ciudadanos y/o las Veedurías Ciudadanas.
- Plan de Manejo Ambiental.
- Canales de información dispuestos para la atención de la ciudadanía.

Reuniones de Avance

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

- Estado de avance de las obras constructivas y cronograma de ejecución de las actividades faltantes (vías, espacio público, estructuras, 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.

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 todos los componentes de interés para la comunidad:

- Deberá contar los Residentes de obra del contratista y la Interventoría de las áreas técnica, ambiental, forestal y social) encargados de la ejecución de las obras.
- Tipo de proyecto y etapas ejecutadas
- Presentación de resultados y evaluación de las áreas técnicas, ambiental y de dialogo 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 teniendo en cuenta el antes, durante y después.
- Beneficios y recomendaciones para el mantenimiento de la obra.
- Demás información de interés para los ciudadanos.

Nota: Como en las reuniones se brinda un espacio de inquietudes de la comunidad, el Contratista con aprobación de la interventoría dará respuesta a las mismas y en caso de no poder resolverlas las recogerá y presentará en el siguiente comité técnico para darle posterior respuesta por escrito en un plazo no mayor a diez (10) días posteriores a la realización de la reunión, este proceso deberá quedar registrado en el respectivo formato de atención al ciudadano.

Reuniones informativas extraordinarias

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

Reuniones informativas con Comerciantes, empresarios, industriales y servicios.

En caso de realizar intervenciones donde se identifique algún tipo de afectación a las dinámicas económicas, será necesaria la implementación de reuniones extraordinarias y acciones encaminadas a la mitigación de los impactos generados por el desarrollo de la obra, con el apoyo de (FENALCO), agremiaciones, Cámara de Comercio, alcaldías locales 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.

La pandemia mundial del Covid-19 nos enseñó que la virtualidad de las reuniones es necesaria. Se debe tener en cuenta estos aspectos en caso que la pandemia se alargue o se complique para la realización de las reuniones con la comunidad, así como el mantenimiento de los protocolos de seguridad en caso de realizar las reuniones presenciales.

Veeduría Ciudadana **de diálogo ciudadano**

El Contratista, deberá establecer por lo menos una Veeduría Ciudadana por cada frente donde se efectúen obras pudiéndose llegar a conformar tantas Veedurías Ciudadanas 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; su conformación se realizará en las reuniones informativas de inicio del Contrato, no obstante, las personas interesadas podrán inscribirse a lo largo del proyecto.

Los integrantes se registrarán en las planillas de inscripción las cuales estarán disponibles en los Puntos de Atención Ciudadana o en las reuniones informativas.

El contratista, invitará a los integrantes de la comunidad a participar en la Veeduría Ciudadana.

La periodicidad de las reuniones con la Veeduría Ciudadana, será de acuerdo a las sugerencias presentadas por los integrantes del Comité y deberán contar con la participación de los residentes (profesionales) del área de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, técnica, ambiental, forestal, tráfico y SST del Contratista y la Interventoría y FDLS.

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 de la Veeduría Ciudadana, 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 FDLS, 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, de diálogo ciudadano, comunicación estratégica, ambientales, forestales y de tráfico. Es necesario que el área de SST se vincule a las actividades del comité de la Veeduría Ciudadana y divulgue sus acciones en espacio público para la prevención de accidentes.

Durante la primera reunión del Comité de Veeduría Ciudadana, el Contratista hará entrega del carné definido por el FDLS a los integrantes del Comité.

De igual manera, durante la primera reunión del Comité de Veeduría Ciudadana, 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.

En el desarrollo de las reuniones del Comité de Veeduría Ciudadana se abrirán espacios de dialogo para plantear iniciativas y espacios de participación de la comunidad en proyectos como 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 el FDLS.

La agenda a ser desarrollada en cada Comité deberá contemplar una fase de información de avance de la ejecución del contrato, retroalimentación de la gestión adelantada por los integrantes del Comité de Veeduría Ciudadana con sus respetivas comunidades, conversatorios sobre temas de interés y recorridos, para lo cual se deberá contar con chalecos y cascos de obra.

Reuniones informativas con Veedurías ciudadanas

Apoyar desde el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica la promoción de la conformación de las Veedurías Ciudadanas.

El contratista participará activamente en los espacios de diálogo y conversación para el desarrollo de las actividades derivadas de la constitución de las veedurías ciudadanas para el proyecto.

d) PROGRAMA DE 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 dialogo ciudadano y comunicación estratégica para las siguientes actividades:

- Actas de vecindad
- 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
- En caso de requerirse protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones

Para la realización de estas actividades se deberá contar con un profesional del área técnica y uno del área social. El personal deberá estar aprobado por la interventoría y avalado por el FDLS 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.

Actas de vecindad

Levantamiento de actas de vecindad:

En caso de subcontratarse la actividad del levantamiento de actas de vecindad, el Contratista asumirá la responsabilidad del cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en este ítem. El contratista debe presentar el inventario de los predios a los que se le va a realizar el acta de vecindad sustentado y aprobado por la Interventoría en coordinación del FDLS y sólo se pagarán las actas de vecindad que tengan justificación técnica para su levantamiento.

Las actas de vecindad se levantaran al 100% de predios ubicados en el área de influencia directa de la obra, a los predios ubicados sobre vías de desvíos, y aquellas que permitan el acceso a los diferentes campamentos de obra.

Se debe tener especial cuidado y atención en el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos. 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.

Las actas deben ser levantadas por el siguiente personal:

Tabla No. 5 Perfil del personal técnico requerido para levantamiento de actas de vecindad

Personal	Perfil	Actividad principal
Social	Profesional o estudiante de último semestre en trabajo social, sociología, psicología, antropología, comunicación social o geografía.	Realizar el acompañamiento social en el levantamiento de actas de vecindad, actas de compromiso, actualización de actas de rampa de acceso vehicular y predios ubicados sobre las vías de desvíos
Ingeniero civil o arquitecto	Profesional en ingeniería civil o arquitectura con experiencia laboral de mínimo un (1) año en proyectos de infraestructura.	Realizar el levantamiento de las actas de vecindad a todos los predios ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto, actas de compromiso, actualización de actas de rampa de acceso vehicular y predios ubicados sobre las vías de desvíos conformes a los parámetros establecidos en el proyecto de levantamiento de actas de vecindad

El Contratista debe 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.

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 esta 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.

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica del Contratista, el cual estará acompañado por el área social (Contratista e Interventoría) y técnica de la Interventoría.
El profesional técnico será quien conceptuará sobre el contenido del acta.

Estas actas como son insumo del componente técnico, deben ser remitidas al FDLS (profesional técnico) previa revisión y aprobación de la Interventoría.

Las actas de vecindad deben ser elaboradas por el Contratista y aprobadas por la Interventoría antes del inicio de las obras. Se debe entregar copia de estas a los propietarios de los predios en un plazo máximo de quince (15) días posteriores a su levantamiento.

Parámetros para el levantamiento de actas de vecindad:

- El procedimiento y cronograma debe presentarse a la Interventoría siete (7) días antes del levantamiento del acta y la Interventoría lo tendrá aprobado como máximo dos (2) días después.

- Elaborar un pieza de comunicación de información a la comunidad, el cual se entregará tres (3) días antes de la realización de la actividad, en donde se especifiquen los criterios para el levantamiento, los nombres de las personas, identificación y cargos de la comisión encargada del levantamiento, la fecha y jornada en que se llevará a cabo y los datos generales del Contratista para verificar la información. Esta actividad debe quedar registrada en el formato correspondiente.

- Si el propietario no se encontrara en el momento de la visita que ha sido anunciada, se dejará una pieza de comunicación informando la nueva fecha y jornada, igualmente se tomará una foto del predio como registro de la visita. En caso de realizar la segunda visita y no encontrar al propietario, el acta se levantará con alguna de las personas allí residentes mayores de edad y se dejará constancia de su aprobación tanto en el acta, como en el registro fotográfico y se oficiará a la Interventoría informando sobre el evento. En el caso de no poderse levantar el acta se enviara oficio por correo certificado explicando al propietario las implicaciones del no levantamiento, anexando los antecedentes del proceso adelantado, con copia al presidente de la JAC del barrio y Alcaldía Local en el que se encuentra el predio, previa verificación del proceso y aprobación de la Interventoría.

- Las actas de vecindad las levantará el profesional técnico, en manuscrito sin enmendaduras ni tachones consignando detalles de la fachada e interior del inmueble (averías existentes en muros, techos, pisos, entre otros, como: humedad, grietas, fisuras y estado de la pintura, y demás).

- El registro fílmico y fotográfico del inmueble se realizará con videocámara.

- En el acta estará impresa la fotografía a color de la fachada que identifique el predio con su respectiva nomenclatura.

- El original de las actas con sus filmaciones reposarán en el Puntos de Atención al Ciudadano en formato DVD, de tal manera que se pueda apreciar en el computador en el momento en que el ciudadano se acerque a registrar su reclamo.

- En caso de no realizarse el levantamiento del acta a alguno de los predios cercanos a la obra o perderse el registro fílmico/o fotográfico, el Contratista asumirá los costos de reparación objeto del reclamo sin lugar a interpelaciones.

- El almacenamiento de las actas debe ser organizado conforme a la numeración que se indicó en el formato de acta de vecindad, se incluirá como mínimo los siguientes datos: (Número del acta, nombre del propietario, dirección, barrio, teléfono, y observaciones).

- La Interventoría conservará copia del acta de vecindad y copia de los registros fílmicos, de tal manera que si el arrendatario o propietario manifiesta duda respecto a la veracidad de la filmación y/o registro fotográfico, pueda remitirse a la Interventoría como segunda instancia.

- El acta de vecindad debe ser firmada por el propietario de cada predio o por la persona autorizada por este, responsables del área técnica y social que realizaron el levantamiento del Contratista y de la Interventoría.

- El Contratista, informará en la reunión de inicio sobre la realización de las actas de vecindad, su finalidad y tiempo de realización global.

- La realización de las actas de vecindad estará en coordinación con el cronograma de la obra y las modificaciones que en él se realicen para que se programe efectivamente la aplicación de éstas.

- El formato establecido por el FDLS debe diligenciarse en presencia de la persona propietaria, arrendataria o administradora del inmueble o negocio o quien sea designado.

- En caso de identificarse predios en condiciones de riesgo estructural, será necesario informar al comité técnico del Contrato y áreas técnicas del Contratista e Interventoría para que se tomen las medidas preventivas que sean necesarias. De encontrarse predios que presenten condiciones estructurales críticas se debe programar visita con el especialista estructural para evaluar el riesgo que puede implicar al momento de acometer las obras.

- El Contratista debe remitir la información correspondiente a predios o edificaciones cuyas condiciones estructurales impliquen riesgo para los moradores y peatones. Información que debe ser remitida al Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER.

- Los predios que presentaron reclamación y cuyos daños fueron responsabilidad del Contratista durante el transcurso de la obra deben ser visitados nuevamente al final del Contrato para verificar el estado de los inmuebles. Los resultados de esta actividad deben ser registrados en las actas de vecindad. Este proceso debe ser aprobado por la Interventoría.

En caso de presentarse solicitudes relacionadas con afectación a predios por condiciones de obra el Contratista se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Ante una eventual reclamación por parte de un propietario o arrendatario de predios ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto, el Contratista iniciará el trámite de atención programando visita con el área técnica y social de la Interventoría y del Contratista de obra e informando al interesado con dos (2) días de anticipación. Previo al desarrollo de la visita, tanto Contratista como Interventoría deben revisar el acta de vecindad correspondiente.

- Durante la visita se levantará registro fotográfico y fílmico de los predios y un acta de compromiso donde se consignarán los resultados de las visitas y los compromisos a los que hubiere lugar.

- La Interventoría debe notificar por escrito al Contratista en un plazo máximo de tres (3) días contados a partir de la realización de la visita, emitirá 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 a partir del recibo de la notificación de la Interventoría. Cuando se presente discrepancia entre la Interventoría y el Contratista sobre la responsabilidad de éste en las averías del predio, se acudirá al director (a) técnico de construcciones del FDLS, u otro funcionario que el FDLS designe, para que resuelva la controversia.
- Si el FDLS establece la responsabilidad del Contratista en la avería del inmueble, debe comunicar dicha decisión, a través de su delegado en el siguiente comité técnico y socio-ambiental. El Contratista debe proceder a reparar los daños causados en el predio de acuerdo con el cronograma establecido por la Interventoría, sin que lo anterior implique remuneración adicional para el Contratista.
- Cuando se presente afectación a los predios por concepto de demoliciones, el Contratista debe tomar las acciones necesarias de manera inmediata para garantizar la "seguridad en todo sentido" de los moradores, debiendo asumir las consecuencias de la inseguridad que se pueda generar.
- Se aclara que si por algún motivo se llega a presentar reclamación por afectación a un predio y el Contratista no cuenta con el acta de vecindad (que debió ser levantada), será responsabilidad del mismo proceder con las reparaciones a las que haya lugar.

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 FDLS, durante la etapa de preliminares y construcción.

El contratista deberá elaborar las piezas de comunicación necesarias que divulguen los requisitos establecidos para la construcción de las rampas de acceso vehicular a los predios en los cuales exista acceso vehicular y realizar la respectiva distribución, así como la información sobre el procedimiento para elaborar dichas actas, así como los plazos perentorios para que los propietarios de los predios hagan llegar las licencias de construcción al Punto de Atención al Ciudadano - PAC.
La distribución de estas piezas de comunicación se realizará durante la etapa de construcción según el cronograma aprobado por la interventoría, para todos los predios ubicados sobre el proyecto, que cuentan con garaje, de acuerdo a los parámetros establecidos.

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

Una vez el Contratista cuente con el inventario de los accesos vehiculares, se deberá realizar una visita al predio para establecer con el propietario los plazos de entrega de la licencia de construcción y el diligenciamiento del respectivo formato. Dicho encuentro debe ser coordinado con el área técnica y el acompañamiento del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del Contratista y la interventoría.

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

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

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

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

Información por suspensión de acceso a garajes

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

Acta de compromiso

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

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

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

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

- Suspensión de servicios públicos: En caso de cortes se podría establecer estrategias de manejo las cuales quedaran consignadas en el acta de compromiso, especialmente con 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.

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, en compañía del representante legal o presidente de Junta de Acción Comunal del barrio o comunidad que pueda verse afectada. 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 del 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 el proyecto.

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 FDLS para resolver la controversia.

Si el FDLS 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 la comunidad y el Contratista no cuenta con el registro (que debió ser levantado), será responsabilidad del mismo proceder con las reparaciones a las que haya lugar.

En caso de no ser competencia del Contratista la solicitud, este deberá remitirla a la alcaldía localidad 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 FDLS.

Actas de adecuación de las bajantes de aguas lluvias

Durante la etapa de preliminares 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 FDLS.

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.

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 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 los cuales 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.

e) PROGRAMA DE CULTURA CIUDADANA

Alcance

Desarrollar procesos pedagógicos de formación que acompañe las estrategias de relacionamiento con la comunidad, para fomentar el conocimiento, apropiación y corresponsabilidad con el proyecto.

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 en proyectos de infraestructura urbana, cultura ciudadana y control social.

Talleres de sostenibilidad

El Contratista debe realizar talleres de sostenibilidad como proceso, dirigidos a la comunidad del área de influencia directa del proyecto (residentes y entidades) e integrantes del comité de Veeduría Ciudadana y a población estudiantil de la zona; la cantidad de talleres será aprobada por la interventoría y con el visto por lo tanto se deben realizar mínimo cuatro (4) talleres de sostenibilidad así: dirigido a residentes, administradores de conjuntos residenciales, con representantes de JAC y JAL integrantes del comité y comerciantes de influencia directa del proyecto y dos con comunidad educativa.

Con estos talleres se busca promover en los ciudadanos la importancia de la obra y sus beneficios, el buen uso y cuidado del medio ambiente y motivar el buen comportamiento de los peatones.

El Contratista realizará un proceso formativo en Cultura Ciudadana y Desarrollo Urbano, que será previamente aprobado con la Interventoría y aceptado por el FDLS, a través de talleres que promueven en los ciudadanos la importancia de las proyectos urbanos y sus beneficios en un contexto de ciudad, el buen uso y cuidado del medio ambiente, motivar el buen comportamiento de los actores viales, cuidado del entorno, sentido y valor de lo público, entre otros temas que contribuyan a la sostenibilidad de las obras.

El Contratista presentará el número de talleres y actividades en cada una de las obras finalizadas y con las veedurías ciudadanas. Estos talleres de sostenibilidad deberán ser aprobados por la interventoría y avalados por el FDLS.

El Contratista incluirá en el Plan de diálogo ciudadano y comunicación la metodología y cronograma a utilizar para el desarrollo del programa, y contendrá como mínimo lo siguiente:

Para cada taller o 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.

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

- Desarrollo Urbano: elementos sobre instrumentos de ordenamiento territorial y desarrollo urbano, proyectos de infraestructura vial y de espacio público.
- Formación en conocimientos básicos técnicos del proyecto: aspectos constructivos, diseños de obra, elementos del diseño del paisaje urbano.
- Cultura Ciudadana: estrategias de participación ciudadana en espacios públicos, mecanismos de corresponsabilidad y apropiación de proyectos de infraestructura.

Con estos talleres se busca socializar el Plan de desarrollo, movilidad humana del FDLS, promover en los ciudadanos la importancia de la obra y sus beneficios, el buen uso y cuidado del medio ambiente y motivar el buen comportamiento de los peatones, ciclistas.

La persona residente social del Contratista debe presentar a la Interventoría y social del FDLS los temas, metodología y programación de los talleres. Su revisión y aprobación se realizará quince (15) días antes de su ejecución. La propuesta metodológica contemplará:

(i) Objetivos, metas y resultados esperados

(ii) Marco conceptual
(iii) Técnicas de dinámicas de grupo que serán empleados
(iv) Diseño del material pedagógico requerido
(v) Actividades de evaluación de cada taller
(vi) Cronograma de actividades pedagógicas con el comité

Para cada taller el Contratista llevará el correspondiente registro de asistencia, registro fotográfico y acta. Al final 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 entregaran a la Interventoría después de ocho (8) días de haber realizado el taller.

Como producto de las actividades de sostenibilidad, se debe estructurar un contenido de sostenibilidad el cual quedará consignado en el plegable de finalización y sostenibilidad conforme a los parámetros establecidos en el programa de divulgación.

El Contratista basado en el manual de identidad visual del instituto elaborará, imprimirá y distribuirá el número de piezas que sean necesarias, la cantidad debe ser aprobada por la interventoría, con el diseño definitivo de la obra, recomendaciones para la movilidad, prevención de accidentes, mantenimiento y sostenibilidad de la obra.

Los plegables deben contar con la previa aprobación de la Interventoría y de la oficina de comunicaciones del FDLS.

Se deben distribuir predio a predio con el volante de invitación o convocatoria a la reunión de finalización, en el punto de Atención Ciudadana, puntos satélites de información, actores institucionales y sociales, a los cuales se les distribuirá ejemplares, y la entrega se realizará cinco (5) días antes de la realización de la reunión.

Acciones de formación a empleados de obra

El Contratista debe establecer dentro de las capacitaciones programadas por el área de SST, un espacio para la información sobre el contexto del Plan de Desarrollo, los temas de información general y de gestión social que se desarrollan en el proyecto, con énfasis en el procedimiento de atención al ciudadano y otros que la interventoría o el FDLS soliciten sean incluidos. A estas capacitaciones debe asistir todo el personal contratado para las obras y su asistencia debe registrarse en los formatos correspondientes.

.Entre los planteamientos conceptuales que pueden ayudar para que la capacitación sea efectiva se mencionan:

- La motivación y el interés en las personas que asisten a la capacitación, actos no siempre explícitos y que en ocasiones es preciso descubrir o bien fortalecer.
- La oportunidad de la capacitación entendiendo por tal la relación entre los contenidos de la capacitación y el momento en que se da.
- La pertinencia temática, en tanto los contenidos de la capacitación sean útiles a los propósitos que se buscan.
- La flexibilidad y adaptación de las metodologías pedagógicas a las condiciones de las personas que asisten a los eventos de capacitación.
- La flexibilidad y adaptación de los contenidos a las condiciones de las personas que asisten a la capacitación.

Cada trabajador vinculado a un Proyecto de ejecución, debe tener inducción antes de iniciar labores. La inducción es una sesión introductoria en la que se explica al trabajo

el objeto del contrato, alcances, normas mínimas de convivencia y respeto hacia los compañeros y demás ciudadanos y la Política de Gestión Social del FDLS y el Plan de Gestión Social a desarrollar por el contratista.

Se realizarán actividades como:

- Reconocimiento de la obra.
- Enunciado de las características técnicas del proyecto.
- Recordación de los protocolos que se requieren para el desarrollo de la gestión social.
- Definición de funciones y responsabilidades.
- Reconocimiento de formatos y protocolos necesarios.
- Simulación de atención al ciudadano.
- Desarrollo de cronogramas.
- Todas las demás que se acuerden con la Interventoría.

Como requisito para iniciar las actividades laborales del Proyecto, la población trabajadora cualquiera que sea la profesión, oficio o cargo que vaya a desempeñar; ya sea por contrato directo o a través de subcontratistas u otros que estos últimos contraten, deberán asistir a las jornadas de capacitación que programe el Residente Social del Contratista y los coordinadores del FDLS.

A toda la población trabajadora se le debe ilustrar en aquellos procedimientos que tengan relación con los hallazgos de vestigios arqueológicos.

Todo trabajador que ingrese al área de trabajo debe haber recibido capacitación respecto a las generalidades del proyecto como son: línea telefónica, ubicación de los Puntos de Atención al Ciudadano, horarios de atención, integrantes del personal del contratista (especialmente del área social), así como la ubicación, duración, razón social del ejecutor, momentos y necesidades de la obra.

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

Sector: Salud

En caso de requerirse, 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

En caso de requerirse, 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: Desarrollo económico

La coordinación con este sector está encausada en tres (3) grupos a saber: comerciantes, vendedores informales y vinculación de mano de obra.

Comerciantes, servicios, industriales y empresarios

En el caso donde se requiera el contratista deberá articular con la Secretaria de Desarrollo Económico, y otras entidades competentes como Cámara de Comercio de Bogotá, SENA, FENALCO, y otros, procesos de fortalecimiento al desarrollo de la actividad económica. Para ello, el contratista deberá actualizar la caracterización a las actividades comerciales del grupo asignado, reflejando el interés de cada comerciante, de manera que se pueda agrupar y orientar con la entidad que más se acerque a sus intereses.

El contratista deberá establecer estrategias para las actividades a desarrollar en este programa, de acuerdo con las necesidades identificadas en el sector, las estrategias serán incluidas en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica que se presentará a la interventoría para su revisión y aprobación.

El contratista deberá realizar procesos de articulación con los comerciantes, servicios, industriales, empresarios y las respectivas entidades, que reflejen las alianzas estratégicas para el desarrollo de procesos de capacitación, formación, entre otras.

El Contratista deberá facilitar el cargue y descargue de mercancías en el área de influencia directa, ya que esta actividad está estrechamente ligada al normal desarrollo de las actividades económicas. Para facilitar el ingreso y egreso de mercancía, desde la etapa de estudios y diseños se establecerán acuerdos de horarios y días, basados en la normatividad, siempre que la actividad constructiva que se esté desarrollando lo permita.

En el informe mensual el Contratista deberá comunicar el avance de la articulación con los comerciantes, servicios, industriales y empresarios, así como los resultados de las estrategias implementadas para la mitigación de impactos al sector económico del área de influencia del proyecto.

Vendedores informales

El contratista desarrollará mesas de trabajo con el IPES, las Alcaldías Locales, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Gobierno, DADEP, entre otras entidades, con el ánimo de establecer acciones de mitigación a la ocupación del espacio público por parte de vendedores informales.

En los informes mensuales, el contratista incluirá un breve informe sobre el monitoreo realizado al comportamiento de las ventas informales, el cual debe ser socializado en las mesas de trabajo.

Mano de obra no calificada y 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 FDLS 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.

Mano de obra no calificada de la localidad

El Contratista debe contratar como mínimo el cuarenta (40%) del personal de mano de obra no calificada para la obra, teniendo en cuenta las siguientes condiciones: 1) mínimo un cinco por ciento (5%) debe pertenecer a población vulnerable, 2) mínimo un treinta por ciento (30%) debe pertenecer a la población residente en el área de influencia directa del proyecto y un restante cinco por ciento (5%) corresponderá a personas víctimas del conflicto armado domiciliadas en la localidad.

Teniendo en cuenta que 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 de otras localidades, 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.

El contratista deberá garantizar la vinculación del 5% de la mano de obra no calificada para la obra, de personas víctimas del conflicto armado cuyo su domicilio se encuentre en la localidad, 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 FDLS. Para ello, el Contratista 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

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

Manejo de servicios públicos

El contratista debe acompañar los procesos de coordinación, articulación e implementación 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.

En dado caso que se presente la suspensión de algún servicio de manera programada y/o accidental, el contratista deberá informar a la comunidad y 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 y al FDLS. El contratista dentro de 24 horas deberá dar solución al inconveniente presentado.

Los mecanismos de información de dichas suspensiones, pueden ser a través de piezas impresas, emisoras comunitarias y/o institucionales, redes sociales, o plataformas virtuales, llamadas telefónicas y presencialmente, por lo cual, el contratista deberá soportar a través de formatos establecidos que se informó a todos los predios afectados.

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.

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 deberá garantizar la restitución del servicio de energía eléctrica en un lapso no superior a cinco (5) horas, para evitar impactos económicos a establecimientos comerciales, residentes o riesgos para la prestación de servicios de salud. El contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a los predios afectados.

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.

Acueducto y Alcantarillado

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

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

Líneas telefónicas e internet

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

Recolección de Basuras

Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el Plan de Manejo de Tráfico-PMT para el acceso de vehículos de las empresas recolectoras de basura de la zona, el contratista deberá informar a la ciudadanía los puntos de acopio. Previamente acordados con el prestador y el compromiso de la misma entidad. El contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a los predios afectados por los cambios en la prestación del servicio.

El contratista podrá coordinar con las empresas prestadoras de este servicio, la inclusión dentro de la factura del cobro de este servicio, una pieza impresa informando 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 FDLS.

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 subdivididas 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 y la apropiación del nuevo esquema de movilidad que prioriza al peatón. 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 proyecto.

Por lo tanto, el contratista deberá implementar el esquema de socialización del PMT aprobado por la Secretaria Distrital de Movilidad, con residentes, comerciantes, 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 comerciantes, industriales, servicios y empresarios, el contratista establecerá las acciones necesarias para facilitar el acceso por parte de clientes, los procesos de cargue y descargue de mercancía, de acuerdo a lo establecido en el PMT. Estas acciones deberán ser socializadas oportunamente.

Acciones interinstitucionales de recuperación de espacio público

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

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

8.6. LÍNEA ESTRATÉGICA: MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y MONITOREO DE IMPACTO

Alcance:

El contratista en desarrollo de esta línea estratégica, realizará mediciones de percepción ciudadana representativas en el marco del proyecto.

Objetivo:

Realizar mediciones de percepción que permita identificar las principales afectaciones a las cuales se está enfrentando la comunidad, evaluar el desarrollo de los programas y actividades de Diálogo

Ciudadano y Comunicación Estratégica y monitorear la opinión de la ciudadanía con respecto al proyecto.

Descripción:

El contratista implementará en dos momentos durante la etapa de construcción, una encuesta con el fin de que el estudio sea lo más transparente posible, aprobado por la Interventoría y avalado por el FDLS, que permita identificar en primer lugar, las principales afectaciones a las cuales se está enfrentando la comunidad y en segundo, evaluar la estrategia de comunicación evidenciando los cambios que se generan en la opinión de la ciudadanía en cuanto a la obra.

El Contratista realizará dos encuestas de percepción ciudadana durante la construcción del proyecto, la primera durante la etapa de preliminares y antes de cumplirse el 10% de avance de la etapa de construcción; y la segunda, una vez se haya logrado un avance superior al 50% de la construcción del proyecto y antes del 60%.

Por tanto, el contratista deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- De conformidad con lo definido en los pliegos del contrato, se deben realizar dos levantamientos, teniendo en cuenta que el objetivo es identificar cuáles son las principales afectaciones a las que se está enfrentando la comunidad, así como evaluar las estrategias de comunicación y dialogo ciudadano, igualmente evidenciar los cambios que se generan en la opinión de la ciudadanía en cuanto a la obra. Los mismos deben realizarse en dos momentos, a saber:

    - Durante la etapa de preliminares y antes de cumplirse el 10% de avance de la etapa de construcción: en la primera medición se determina la expectativa de la ciudadanía hacia el proyecto, se identifican los ciudadanos interesados en obtener información del mismo, así como los intereses y medios que dan las bases para aportar en la línea estratégica de comunicaciones y la línea estratégica de dialogo ciudadano del Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.
    - Una vez cumplido el 50% y antes de cumplir el 60% según el cronograma de ejecución de la obra: Recogiendo la percepción y los posibles impactos positivos o negativos generados a la comunidad durante la construcción, lo cual debe permitir al contratista determinar acciones de mejora frente al manejo del proyecto y reorientar las líneas estrategias de dialogo ciudadano y comunicación estratégica, de conformidad con los hallazgos.

- La encuesta: la herramienta utilizada para hacer recolección de información primaria, se prepara de acuerdo al tiempo de ejecución del proyecto, y el objetivo determinado para cada momento. Se considera importante manejar un orden de módulos, con las preguntas a indagar (selección única o múltiple respuesta, con respuesta cerrada o información cualitativa en el caso de opiniones de la ciudadanía en el módulo de observaciones y/o sugerencias) cada una de estos desarrollados por medio de filtros de pasar a otra pregunta o módulo. Igualmente es importante elaborar una "Manual del Encuestador" que permita explicar y conocer el tratamiento que se tiene que hacer para cada una de las preguntas que se encuentran en la encuesta.

Módulos:

- Módulo de Caracterización del Encuestado: permite identificar al encuestado (Nombres, apellidos, teléfono) Contiene aspectos de variables geográficas (localidad de residencia), demográficos (edad, género, ocupación). Para este módulo se deben seguir los parámetros DANE

  Módulo aplicable al encuestado (Residencial, Comercial, Transeúnte, para los casos de peatones y biciusuarios).

1. Residencial: Contiene datos como tipo de vivienda, tiempo de permanecía, estrato, número de hogares, composición del hogar (edad y genero), si hay discapacidad y de qué tipo etc.
2. Comercial: se debe identificar si es comercial, de servicios, industrial, tiempo de funcionamiento, número de trabajadores, localidad de residencia (para observar desplazamientos)
3. Transeúntes: Frecuencia de transito por la zona, principal medio de transporte y relación o motivación para visitar la misma. Se aplica a peatones y biciusuarios.

- Módulo de expectativa y conocimiento del proyecto: Es el modulo que permitirá calificar los cambios durante la ejecución del proyecto, es el que de acuerdo al avance de la obra y al momento de aplicación, cambia los tipos de preguntas midiendo expectativa, percepción y satisfacción. En este módulo la ciudadanía debe valorar las afectaciones en la zona tales como movilidad, espacio, público, seguridad, condición ambiental, etc. calificando problemáticas o condiciones de las mismas, así como propuestas o favorabilidad de acciones a implementar.

- Módulo de Comunicación estratégica: permitirá calificar los cambios durante la ejecución del proyecto, respecto de la línea estratégica de comunicaciones, de acuerdo al avance de la obra y al momento de aplicación, indaga sobre la información que recibe la ciudadanía, sus intereses, los medios que prefiere, etc.

- Módulo de diálogo ciudadano: permitirá calificar los cambios durante la ejecución del proyecto, respecto de las estrategias de dialogo ciudadano. En la primera medición (expectativa de la ciudadanía hacia el proyecto) se debe incluir un módulo de Cultura y Comportamiento Ciudadano, en relación al espacio público y la movilidad, con el fin de que una vez culminado el proyecto, el FDLS pueda evaluar los cambios ocurridos. Igualmente debe contar con un módulo de Participación Ciudadana, en el cual se indague acerca de la participación en organizaciones sociales, ambientales o comunitarias de las personas encuestadas, así como los niveles, las razones, los escenarios y los momentos de vinculación y participación ciudadana en el proyecto que los mismos consideren más importantes a tener en cuenta. En la segunda medición (Percepción Ciudadana durante la construcción del proyecto) debe indagar sobre la implementación de las acciones y los programas del plan de dialogo ciudadano. Debe contener preguntas de impacto social atribuibles a la obra como cambios de cultura ciudadana sobre el espacio público, cambios de comportamiento de los actores, usos de los espacios, etc.

- Módulo de observaciones y/o sugerencias: espacio de pregunta abierta.

El instrumento que se va aplicar debe ser socializado previamente y este debe contener los parámetros emitidos por el FDLS. Se recomienda el uso de prueba piloto como acción experimental de hacer rectificación y verificación del formato de encuesta, donde se contrasta las preguntas, los filtros, la duplicidad de respuestas, así como la claridad y coherencia de las mismas.

- Aplicación de la encuesta: se hace de manera presencial y personalizada por parte del encuestador de acuerdo al tipo de predio seleccionado (residencial o comercial), así como a los transeúntes (peatones y biciusuarios), tomándose el tiempo para hacer las preguntas y registrar la información cuantitativa y cualitativa de acuerdo a la consistencia en el formato; manejar las encuestas sin sesgos de respuesta entre uno y otro encuestado, adicionalmente para aplicar la encuesta se debe tener en cuenta la etapa y los cambios que trae cada formato dentro del mismo. Por tanto, los operativos de campo están acompañados de una contextualización del proyecto por parte del coordinador social del mismo al equipo operativo, determinando la etapa, las características específicas del proyecto, así como recomendaciones y especificidades a tener en cuenta dentro del terreno. Se recomienda que todas estas directrices se encuentren consignadas en el "Manual del Encuestador".

- Los productos: deben ser entregados de acuerdo a cada momento de la medición y establecidos dentro de la programación de ejecución de la propuesta presentada, deben contener al menos:

    - Formatos de diseños de encuestas para aprobación previa a cada salida por parte de la interventoría y el FDLS.
    - Cronograma de actividades.
    - Bases de datos de encuestas entregadas en cada momento.
    - Informes con gráficas y análisis de resultados de la percepción ciudadana para cada momento, los cuales deberán tener las comparaciones susceptibles de realizar en cada etapa. Los resultados deben presentarse de manera general y por cada tipo de actor (residentes, comerciantes y transeúntes (peatones y biciusuarios).
    - Entrega de todos los productos en medio físico y magnético en archivos editables.
    - Acciones correctivas y de mejora que respondan a los resultados de las mediciones.
    - Documento final que dé cuenta de las acciones implementadas por el Contratista, a partir del análisis de resultados de los estudios de percepción realizados.

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

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

a) SOPORTES DE GESTIÓN

El Contratista deberá contar y disponer en el Punto de Atención al Ciudadano - PAC de los soportes de todas las actividades de 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 FDLS cuando estos lo requieran.

b) REPORTE PERIODICO

Semanalmente el Contratista remitirá vía correo electrónico a la Interventoría el informe de gestión de actividades las derivadas del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, así como la programación de actividades para la siguiente semana, y mensualmente el consolidado en donde se evidencien los resultados obtenidos para cada uno de los programas de

gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano a la luz de los indicadores establecidos.

El Contratista deberá proporcionar cualquier información respecto al proyecto a la Interventoría o al FDLS cuando este lo estime pertinente.

c) INFORME MENSUAL

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

Referente a las manifestaciones ciudadanas, estas deberán estar cerradas y atendidas en su totalidad de acuerdo a los tiempos de ley. Si no se encuentran cerradas en los tiempos establecidos, se tomará como causal para la no aprobación del informe mensual por la Interventoría. Asimismo, para la aprobación del informe mensual, el Contratista deberá actualizar toda la información requerida.

Teniendo en cuenta que este informe se presentará mensualmente, el Contratista deberá tener debidamente archivados y a disposición de la Interventoría, los soportes originales de las actividades realizadas durante el periodo correspondiente.

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 FDLS.

Cada informe mensual contendrá como mínimo:

- Identificación: Información de identificación del proyecto, Interventoría y Contratista.
- Introducción.
- El contratista desarrollará dentro del documento las actividades realizadas en el mes, conforme en los establecido en el Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, por cada uno de los programas de las líneas estratégicas, incluirá los indicadores formulados que apliquen en el mes reportado con su análisis.
- Análisis al cronograma propuesto y aprobado por la Interventoría y el FDLS.
- 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 copia de 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 FDLS y/o Contratista y la Interventoría consideren pertinente.

Los informes deberán reflejar el estricto cumplimiento de las obligaciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, con criterios de calidad y oportunidad, en el marco de los términos de referencia del Contrato y las disposiciones legales. Este informe será un anexo del informe mensual presentado por la interventoría, previamente aprobado.

d) INFORME FINAL DE GESTIÓN

El Contratista deberá entregar a la Interventoría un informe consolidado de la gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica realizada, al finalizar la etapa de estudios y diseños, así como al finalizar la etapa de construcción.
El informe final deberá ser entregado en medio físico y magnético, contendrá la gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para cada una de las etapas desarrolladas a lo largo del proyecto en cada uno de los programas y/o productos establecidos, junto con los anexos originales.
A continuación, se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación del consolidado final:

- Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables.
- Introducción: breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- Componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano: 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. hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- Análisis del cumplimiento del cronograma.
- 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 y todos aquellos que la interventoría y/o el FDLS solicite y considere pertinente.

Dentro del documento se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para cada una de las etapas adelantadas, 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.

e) APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Los criterios a tener en cuenta para la aprobación de documentos por parte de la interventoría son oportunidad y calidad, así como los demás contenidos en el manual de interventoría vigente.

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

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

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica elaborados por el Contratista, la Interventoría deberá iniciar las acciones legales pertinentes si a la tercera (3a) versión no cumple con las observaciones planteadas por la interventoría y/o el FDLS.

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

f) COMITÉS DE SEGUIMIENTO

El seguimiento del desempeño del Contratista será verificado en los comités de seguimiento social que se deberán realizar, como mínimo semanalmente para la etapa de construcción; y en los comités integrales de seguimiento.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo que incluirá la calificación de las listas de chequeo, a través del cual reportará los avances, aciertos e inconvenientes identificados durante la ejecución de las presentes obligaciones.

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

10. COSTOS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA

Sistema de Calificación

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 a desarrollar para el momento de la suscripción del acta mensual de obra.

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.

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 el desacuerdo frente a la calificación entre el Contratista y la Interventoría, después de la presentación de los descargos ante esta última, el FDLS será el encargado de dirimir la situación.

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 FDLS, 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 FORMA DE PAGO, la cual se establece de la siguiente manera:

Se pagará de acuerdo al porcentaje el cual es un costo fijo y se encuentra establecido en los estudios previos del contrato, afectado por el porcentaje de Cumplimiento de las labores de dialogo ciudadano y comunicación estratégica efectuado 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 índices de cumplimiento realizadas por la interventoría, para cada etapa del proyecto, tendrán los siguientes criterios:

- En caso de ítem no calificables en el periodo, no se asignara 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 FDLS 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.
- La línea base de estos indicadores estará determinada por las acciones propuestas en cada uno de los programas del presente Apéndice y corresponderán al cumplimiento de los objetivos generales del Apéndice y a los lineamientos de las líneas estratégicas.

11. INDICES DE CUMPLIMIENTO

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

Para la evaluación de los ítems del proyecto se aplicarán los indicadores de cumplimiento, 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).

Los indicadores de cumplimiento 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 eliminarse ningún ítem. Este proceso solo será aceptado una vez.

El FDLS podrá imponer las multas señaladas en la Cláusula de la minuta del Contrato MULTAS y por incumplimiento de las obligaciones del diálogo ciudadano y comunicación estratégica, cuando el Contratista:

- Por obtener menos del 90% en la calificación de los índices de cumplimiento contenidos en el Apéndice H durante 3 periodos 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 FDLS podrá imponer una multa diaria de SIETE (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Por qué incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el FDLS.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificaciones de hojas de vida de los profesionales encargados del diálogo ciudadano y la comunicación estratégica. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.

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

Cuando pasaren más de treinta (30) Días Calendario sin que se haya subsanado el incumplimiento, el FDLS 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.

Índices de cumplimiento

L I S T A S D E C H E Q U E O C O M P O N E N T E S O C I A L
CONTRATO DE OBRA N.º DE AÑO _ FDLS MES ……DE 202
SEMANA DEL ……AL …. DE ……DE 2020

N	PARAMETROS EVALUADOS POR ACTIVIDAD	C1 100%	C2 0%	CALIFICACIÓN SEMANAS MES	Aplica: A / No aplica: N.A.
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL					
1	El Contratista conformo el equipo de Gestión social de acuerdo con las obligaciones contractuales.				
2	El personal social atiende de manera respetuosa y permanece en el proyecto el tiempo requerido en el Capítulo social.				
3	El personal social cumple con las funciones establecidas en el Capítulo social.				
4	El residente social participa en los comités de seguimiento y extraordinarios que sean programados.				
5	Entregó para aprobación de la Interventoría la metodología y cronograma de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
PROGRAMA DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD					
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 Capítulo social.				
2	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio contenía la información y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
3	Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
4	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias contenía la información y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
5	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 Capítulo social.				
PROGRAMA DE DIVULGACIÓN DEL PROYECTO					
1 Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.					
2 El (los) punto(s) satélite(s) de Información cuentan con cartelera en la que se disponen las piezas de divulgación					

requeridas según el momento del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el Capítulo social.				
3 Realizó mantenimiento a (los) punto(s) satélite(s) de información y los actualizó cada vez que el proyecto lo requirió de acuerdo con los tiempos, cantidad y requisitos establecidos en el capítulo social.				
4 Elaboró y distribuyó predio a predio, en el área de influencia del proyecto las invitaciones o convocatorias a reuniones y comités de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
5 Elaboró y distribuyó predio a predio pieza de comunicación de Información Inicio de obra, de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
6 Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información ciudadana o comunicados a la comunidad de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
7 Elaboró y distribuyo entregó las piezas de comunicación e información a la comunidad el mismo día de la contingencia relacionada con el corte de servicios públicos (No programados) de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
8 Elaboró y distribuyó Piezas de Información sobre plan de manejo de tráfico PMT de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
9 Elaboró y distribuyo plegable de mantenimiento y sostenibilidad de la obra, de acuerdo con los tiempos, cantidad y requisitos establecidos en el capítulo social.				
10 Cumplió con lo establecido en el manual de identidad visual y los lineamientos de la oficina de comunicadores del FDLS para la elaboración y distribución de las piezas de divulgación del proyecto, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
11 Los frentes de obra activos en el proyecto, cuentan con las vallas móviles de información solicitadas por el FDLS.				

PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO				
1 El punto de Atención al Ciudadano (PAC) cumple con los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el Capítulo social.				
2 Elaboró y entregó el consolidado de atención al ciudadano y facilitó los respectivos registros físicos a la Interventoría de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
3 El punto de atención al ciudadano PAC funciono en el horario establecido en el Capítulo social.				
4 EL punto de atención al ciudadano PAC cuenta con correo electrónico, línea telefónica de acuerdo con lo establecido en el Capítulo social.				
5 Dio respuesta a las solicitudes ciudadanas de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos en el Capítulo social, o de ser necesario, se registra seguimiento a la misma.				
PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD				
1 Durante la reunión de inicio se motivó e inscribió a las personas interesadas en participar en el (los) Comité(s) veedores				
2 Conformo y participo los líderes sociales y comunidad en los Comités veedores establecidos en el Capítulo social.				
3 El comité de veedores se reunió el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados en el capítulo social, con el fin de hacer seguimiento a la obra y divulgar información sobre el proyecto				
4 Hizo entrega del carné a cada uno de los integrantes del Comité veedor, cumpliendo con lo establecido en el manual de identidad visual del FDLS, tiempos y requerimientos establecidos en el Capítulo social.				

5 Entregó a la Interventoría los temas, la metodología y el cronograma de actividades del Programa de sostenibilidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el documento y Capítulo social.				
6. Realizo los talleres de sostenibilidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el capítulo social.				
PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO A EMPLEADOS Y SUBCONTRATISTAS DE OBRA				
1 Durante las capacitaciones realizadas por el área SST, suministró información al personal sobre las obligaciones de gestión social a cargo del Contratista de acuerdo con lo establecido en el Capítulo social.				
PROGRAMA DE GENERACIÓN DE EMPLEO				
1 Divulgó los mecanismos de contratación y las vacantes disponibles para el personal de mano de obra no calificada que resida en las Localidad (es) de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
2 Cumplió con el porcentaje (%) de contratación de personal de mano de obra no calificada local para la obra establecido en el Capítulo social.				
PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A ACTIVIDADES TECNICAS DE OBRA				
1 El profesional del área social realizó el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el Capítulo social.				
2 Levantó las actas de vecindad de inicio en el área de influencia del proyecto y predios de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
3 Para el levantamiento de las actas de vecindad de inicio elaboró y distribuyó piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.				

4 Entregó las actas de vecindad a la Interventoría de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
5 Entregó copias de las actas de vecindad a la Comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
6 El profesional del área social realizó el acompañamiento al área técnica para la actualización de las actas de rampa de acceso vehicular de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
7 Para el levantamiento de las actas de rampa de acceso vehicular elaboró y distribuyó piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
8 Entregó las actas de rampa de acceso vehicular a la Interventoría de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
9 Elaboro las actas de compromiso de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
10. El profesional social realizó el acompañamiento durante los registros fílmicos y fotográficos del estado inicial de las vías localizadas en el área de influencia del proyecto, las fachadas de los predios y espacio público establecidos en el capítulo social.				
INFORMES DE GESTIÓN SOCIAL				
1 Proporcionó a la Interventoría y/o al FDLS la información social del proyecto cuando se le solicitó.				
2 Tiene a disponibilidad del FDLS y la Interventoría todos los soportes de las actividades que realizó durante la construcción del proyecto.				

3. Elaboró y entregó a la interventoría un informe final consolidado de la gestión social adelantada durante todo el contrato, en el tiempo establecido en el capítulo social.				
4 Cumplió con las observaciones emitidas por la Interventoría y/o el FDLS de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.				
5 Entregó informe mensual conforme a los tiempos establecidos en el Capítulo Social.				

Total, calificación: _____ Observaciones: La calificación se promedia de la sumatoria de los ítems que aplican, dividido por el número total.

Firmas:

Contratista. Prof. Social Interventoría. Prof. Social Alcaldía Suba. Coord Social