REPÚBLICA DE COLOMBIA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Instituto
Desarrollo Urbano

CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTO

"INTERVENTORÍA A LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y OBRAS REQUERIDAS PARA LA CONSERVACIÓN DE PUENTES VEHICULARES EN BOGOTÁ D.C., INCLUYE SUPERESTRUCTURA, SUBESTRUCTURA Y ACCESOS. GRUPOS 1 Y 2".

CAPÍTULO 2

ESPECIFICACIONES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE 2020

CONTENIDO

1 OBJETIVOS..... 3

1.1 OBJETIVO GENERAL 3

2. ALCANCE DE LA INTERVENTORIA 3

3. RECURSO HUMANO 5

4. FUNCIONES DE LA INTERVENTORÍA..... 6

5. INFORMES Y DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRÁTEGICA 9

5.1 PLAN DE ACCIÓN..... 9

5.2 INFORME SEMANAL 10

5.3 INFORME DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO - PRELIMINAR.....10

5.4 INFORMES MENSUALES 11

5.5 INFORME FINAL 12

5.6 CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS INFORMES.....12

5.7 APLICATIVO BACHUÉ.....13

6. PARAMETROS DE CALIFICACIÓN AL CONTRATISTA. 13

6.1 MULTAS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA AL CONTRATISTA.....14

7. COMITÉS DE SEGUIMIENTO.....14

8. PROCESO DE LIQUIDACIÓN 15

El presente capitulo contiene las actividades a desarrollar por parte de la Interventoría en el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica durante la ejecución del proyecto.

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar las labores de Interventoría en los componentes de diálogo ciudadano y comunicación estratégica con el fin de revisar, verificar y aprobar de forma eficaz y oportuna las acciones del Contratista designado por el Instituto de Desarrollo Urbano –IDU- garantizando el estricto cumplimiento de las obligaciones de gestión social para el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica descritas en el Contrato y en las disposiciones legales vigentes, de acuerdo con los criterios de calidad, oportunidad y veracidad.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Revisar, aprobar y hacer el seguimiento del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista, conforme a los documentos contractuales.
- Elaborar, desarrollar e implementar el Plan de Acción atendiendo a los procesos y lineamientos establecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano –IDU- en el presente capítulo y manual de interventoría vigente.
- Aprobar todos los documentos, productos y actividades realizadas por el Contratista para el desarrollo de las obligaciones contractuales.
- Garantizar que se implementen los requerimientos realizados por la Interventoría y el IDU durante el desarrollo del Contrato, exigiendo al Contratista (de ser necesario) la adopción inmediata de acciones correctivas.
- Auditar las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, que debe ejecutar el Contratista**,** definidas en los documentos contractuales.
- Presentar al IDU los informes referidos en las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contrato objeto de la Interventoría, revisados, conceptuados y aprobados.
- Aprobar todos los documentos, entregables, informes, productos y actividades realizadas por el Contratista para el desarrollo del proyecto.

2. ALCANCE DE LA INTERVENTORIA

El alcance de la **Interventoría** abarca la verificación del cumplimiento de los aspectos expresados en los siguientes términos:

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos: 1) Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, 2) Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible 3) Manual de atención al ciudadano, 4) Manual de derechos de petición, 5) Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos 6) Instructivo sistema de gestión de PQRSD, 7) Manual de interventoría, adoptados por el IDU vigentes, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato.

- Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las directrices de atención al ciudadano y servicio a la ciudadanía, establecidas en los documentos contractuales y directrices de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.
- Verificar y aprobar las hojas de vida del equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Realizar el seguimiento al Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista, conforme a lo establecido en el Plan de Acción de la Interventoría avalado por el IDU.
- Formular indicadores de evaluación para hacer el seguimiento a la implementación del Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista, en el Plan de acción formulado por la interventoría.
- Aprobar la gestión de las actividades de dialogo ciudadano y comunicación estratégica propuestas por el Contratista.
- Asistir y apoyar todos los espacios de socialización, formación, diálogo, participación e información del proyecto, así como los demás espacios que requiera el IDU en el desarrollo del Contrato.
- Revisar y aprobar los registros de la información de actividades de dialogo ciudadano, comunicación estratégica y PQRSD en el aplicativo Bachué, cargados por el Contratista.
- Revisar, conceptuar y aprobar todas las actividades y entregables que realice el Contratista.
- Asesorar, hacer recomendaciones y acciones de mejora sobre los aspectos a considerar, para la promoción de la calidad y alcance de los objetivos del proyecto.
- Supervisar que el Contratista disponga de la infraestructura y personal que cumpla con los requerimientos definidos en los documentos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Verificar que la ejecución de las labores de dialogo ciudadano y comunicación estratégica esté acorde con el marco legal y las exigencias contractuales, así como con las especificaciones adoptadas en los apéndices o anexos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Suministrar información actualizada de manera oportuna al IDU sobre el desarrollo del contrato.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos con la ciudadanía por parte del Contratista.
- Responder ante el IDU por la verificación del cumplimiento de las medidas y acciones contenidas en los Apéndices o Anexos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría. Así mismo, adelantar todas las acciones conducentes para que el Contratista prevenga, mitigue, controle, compense y/o repare el impacto social que, eventualmente podría causarse, por la inadecuada aplicación de alguna medida social que resulte obligatoria para el Contratista en los términos señalados en los documentos contractuales, sobre el cual se efectuará la Interventoría. Lo anterior, sin perjuicio de las demás sanciones y responsabilidades que deba asumir el Contratista.

3. RECURSO HUMANO

El Interventor deberá contar con el personal suficiente para la verificación de todos los aspectos de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica relacionados en los documentos contractuales sobre el cual se efectuará la Interventoría, y las actividades señaladas en éstos.

Las hojas de vida del personal para el Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, deberán estar avaladas por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, después de la firma del acta de inicio del contrato de Interventoría y serán remitidas con los soportes requeridos en el Anexo de Personal. Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría deberán ser entregadas al IDU para su revisión y aprobación conforme al manual de interventoría vigente y los documentos contractuales.

Todo el equipo de personal descrito anteriormente deberá disponer de un chaleco de identificación cuyas especificaciones están establecidas en el Manual de Identidad Visual del IDU.

El equipo de Gestión Social para el Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría, no debe superar el 100% en el tiempo de dedicación profesional en los proyectos del IDU y/o estar contratado en más de dos contratos de la etapa de estudios y diseños, a fin de garantizar la oportunidad, calidad y cumplimiento de su gestión en el proyecto.

El IDU se reserva el derecho de no aceptar la hoja de vida de un profesional que haya recibido llamados de atención por parte del IDU, sobre su responsabilidad, cumplimiento y calidad en los documentos y actividades sociales y/o dedicación a los proyectos en los cuales ha participado.

Así mismo, durante el desarrollo del Contrato el IDU podrá requerir el cambio del profesional de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, si previamente se han realizado 3 registros (llamados de atención), relacionados con no conformidades sobre sus labores 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; este cambio deberá ser justificado y reportado por escrito a el IDU para su aprobación.

Los profesionales para el Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la interventoría deben 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 capítulo a través del conocimiento y apropiación de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

El área Técnica deberá apoyar al grupo Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, y comprometerse con los diferentes temas, con el fin de fortalecer el seguimiento del

contratista. Su participación contribuye a la toma de decisiones, ejecución de las actividades e información oportuna y precisa para la comunidad, además contribuye a la articulación intrainstitucional e interdisciplinaria del proyecto.

No se acepta la participación en comité de seguimiento, en reuniones ni demás actividades de Diálogo ciudadano y comunicación Estratégica, de profesionales que no estén aprobados por el IDU

4. FUNCIONES DE LA INTERVENTORÍA

La Interventoría es la representación del IDU, en casos que la institución no pueda estar presente o que se necesite la toma de decisión rápida frente a una situación. No obstante, la Interventoría está en la obligación de informar al IDU sobre lo planteado, debe contar con un plan de contingencia para circunstancias que lo ameriten y debe cumplir con las funciones generales que se presentan a continuación:

- Velar por el bienestar social y actuar en beneficio de la comunidad.
- Establecer un puente de comunicación entre el IDU y el Contratista.
- Supervisar, aprobar y hacer cumplir todos los requerimientos del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica expresados en los apéndices o anexos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Revisar y aprobar: las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista, de acuerdo con lo establecido en el anexo de personal.
- Solicitar cambios en el personal del equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, según lo considere conveniente y/o por el incumplimiento de las funciones asignadas.
- La interventoría deberá conocer y acogerse a lo contenido en los documentos de la entidad que se encuentren vigentes durante la ejecución del contrato, como son: 1) Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, 2) Guía de gestión social para el desarrollo urbano sostenible 3) Manual de atención al ciudadano, 4) Manual de derechos de petición, 5) Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos 6) Instructivo sistema de gestión de PQRSD, 7) Guía de uso de imagen institucional, 8) Manual de Interventoría, 9) Guía de entrega de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público, adoptados por el IDU vigentes, o los que hagan sus veces durante la ejecución del contrato.
- Impartir instrucciones y hacer recomendaciones al contratista, encaminadas al cumplimiento del componente de Gestión Social para el diálogo ciudadano, comunicación estratégica y servicio a la ciudadanía.
- Revisar los informes trimestrales publicados en la página web del IDU y que se encuentran ubicados en el banner “servicio a la ciudadanía”, en el campo “observatorio de percepción ciudadana”, en el enlace https://www.idu.gov.co/page/observatorio y/o en el enlace vigente, con el fin de darlos a conocer al contratista. La interventoría deberá realizar en el informe mensual un plan de mejoramiento relacionado con las acciones correctivas a implementar para al mejorar el servicio a la ciudadanía.
- Garantizar que el contratista se acoja a lo establecido en el 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.”, teniendo como referencia a la ciudadanía como razón de ser de la administración pública. Especialmente, los principios señalados en el artículo 6, tales como el respecto, equidad, solidaridad y oportunidad, entre otros.

- Presentar oportunamente la información solicitada por el IDU, a fin de que la entidad pueda realizar el seguimiento al avance y demás aspectos relevantes del contrato y tome las decisiones a que haya lugar, garantizando que la información reportada corresponde realmente a lo desarrollado y, cumpla con los estándares de calidad exigidos por la entidad.
- El interventor del contrato garantizará que las PQRSD atendidas por el contratista se radiquen, respondan y se cierren en el sistema Bachué dentro de los términos de ley, aprobando cada una de las respuestas emitidas y debidamente notificadas al ciudadano.
- Aprobar y verificar el cumplimiento de las obligaciones del funcionamiento del punto IDU virtual (de acuerdo a lo establecido en el Apéndice), junto con los datos que se tendrán de contacto para la ciudadanía. Se debe tener presente que la entidad, no admite correos electrónicos y/o números de teléfonos personales, para la atención ciudadana del Punto IDU.
- Garantizar que la información digitada por el contratista en el sistema Bachué, es veraz. Lo anterior, toda vez que se evidenció, que los datos de contacto del ciudadano han sido mal registrados o están incompletos.
- Garantizar que la información del aplicativo Bachué, sea cargado de manera oportuna, por lo cual deberá revisar y aprobar los registros de la información de actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica y PQRSD en el aplicativo Bachué por parte del Contratista.
- Verificar y garantizar que el contratista, mantenga actualizada diariamente la documentación de las PQRSD y reporte tirilla en el aplicativo Bachué y/o el que haga sus veces, con el objetivo de sistematizar la información de servicio a la ciudadanía y ejecución del componente.
- Verificar que se dé estricto cumplimiento al horario de atención a la ciudadanía del punto IDU.
- La interventoría deberá verificar los cobros y gastos no previstos, con ocasión del desarrollo de las actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como entregar evidencia de dicha gestión.
- Revisar y aprobar el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista, conforme a los documentos contractuales.
- Elaborar y presentar al IDU el Plan de Acción para el seguimiento, verificación y aprobación del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista.
- La interventoría deberá asistir, apoyar, verificar, hacer el seguimiento y aprobar las actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, incluidas en el Apéndice del contratista y planteadas en el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, aprobado por la Interventoría.
- Formular y hacer seguimiento de los indicadores e índices de cumplimiento del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como la formulación de acciones de mejora para fortalecer el componente.

- Acompañar al contratista de obra en el levantamiento de las actas de vecindad en la zona donde se desarrollará el proyecto. Suscribir cada una de las actas. Guardar y archivar los originales de las actas. Este producto es requisito para el inicio de la fase de ejecución de las obras.
- Hacer cumplir todos los tiempos estipulados para el cumplimiento de todas las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Todas las actividades deberán ser supervisadas y aprobadas por la Interventoría, quien tendrá la corresponsabilidad con el Contratista por el buen desarrollo y cumplimiento de todas y cada una de las actividades propuestas.
- Realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por el Contratista, definiendo las herramientas e instrumentos necesarios que documenten esta labor y permitan su verificación.
- La Interventoría podrá solicitar cualquier información, documento soporte o registro, que considere necesario para la verificación y aprobación de las actividades de todos los programas contemplados en el apéndice o anexo del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por parte del Contratista en los comités de participación IDU y reuniones participativas, y velar por el cumplimiento de los mismos.
- Identificar las inquietudes de los ciudadanos y garantizar que el Contratista brinde atención y respuesta soportada en la viabilidad de las mismas, para lo cual la Interventoría revisará y aprobará la información que será suministrada.
- En caso de recibir solicitudes de la ciudadanía de forma directa, estas deberán ser remitidas al Contratista, para que sean ingresadas al sistema de Atención al Ciudadano, a través del punto IDU, realizando el seguimiento correspondiente.
- Revisar y aprobar el contenido de todas las piezas de divulgación del proyecto, para los diferentes eventos que se adelanten en desarrollo del contrato; verificando que las convocatorias se realicen en los términos estipulados en el contrato y en cumplimiento del Manual de Identidad Visual del IDU.
- Presentar los informes y documentos descritos en este documento y los que exija el IDU, de conformidad a los criterios establecidos.
- Realizar el registro sistemático de toda la información suministrada por el Contratista en los informes semanales de gestión y demás información surgida en cumplimiento de los términos del Contrato.
- El profesional Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría es la persona responsable de los informes de gestión mensual de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, que será entregado al IDU a más tardar el quinto (5) día hábil de cada mes y contendrá la información del mes inmediatamente anterior.
- Realizar el informe mensual con base en la información que entregue el Contratista semanal y mensualmente de tal manera que se retroalimente la gestión realizada, con el fin de asegurar un mejoramiento continuo a la calidad de las funciones del área de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica l.
- Evidenciar metodologías, experiencias, propuestas, actividades y/o particularidades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del presente contrato, que puedan ser presentadas como recomendaciones y aprendizajes para incorporar a proyectos con características similares.

- Presentar un informe final al IDU, en el cual se entregue un concepto sobre la gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica realizada por el Contratista; así como las recomendaciones y requerimientos para el óptimo cumplimiento
- Dar aviso de forma inmediata al IDU en un plazo no mayor a 24 horas cuando prevea el incumplimiento de los términos, requisitos, condiciones, exigencias u obligaciones señaladas en el Contrato.
- Convocar y asistir a los espacios de seguimiento del contrato (comité de seguimiento, mesas de trabajo, comités integrales y demás espacios de seguimiento de las obligaciones contractuales), del mismo modo realizar las actas que soporten dichos espacios.
- Programar y convocar recorridos por la obra en ejecución, con el fin de conocer cuál es el avance del proyecto, donde participe los demás componentes del proyecto.

5. INFORMES Y DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRÁTEGICA

La Interventoría debe presentar al IDU los siguientes informes y documentos como parte de sus obligaciones contractuales:

5.1 PLAN DE ACCIÓN

En este documento, la Interventoría incluirá toda la información referida a la metodología de supervisión y acompañamiento de las actividades y entregables indicados en los documentos contractuales del contratista.

La interventoría debe incluir los instrumentos de seguimiento y control, con el fin de garantizar el cumplimiento del apéndice de Gestión Social para el Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, bajo los criterios de cantidad, calidad, oportunidad y veracidad; por lo tanto, contendrá como mínimo:

- Las estrategias y registros de seguimiento, especificando periodicidad y mecanismo, de cada una de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. Para tal efecto se debe tener en cuenta como mínimo la realización de reuniones de seguimiento semanales, las visitas o inspecciones de campo, los sondeos de confirmación u opinión aleatorios a la población acerca de la gestión adelantada por el Contratista.
- Actividades, cantidades y entregables del contratista, con las estrategias de seguimiento, con el fin de cumplir los objetivos del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- La estructura del equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría y su interacción con el resto del equipo (organigrama).
- Cronograma incluyendo tiempos de revisión.
- Formulación de los indicadores para el seguimiento de los documentos contractuales de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Estrategias de seguimiento de la información del aplicativo Bachué.

- Fechas de entrega de informes.
- Indicadores de seguimiento y calificación de las listas de chequeo

El Plan de acción debe ser entregado al IDU dentro de los veinte días (20) días de la firma del acta de del inicio del contrato de Interventoría. El Plan de acción de la interventoría tendrá como anexo el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica realizado por el contratista y debidamente aprobado por la interventoría.

5.2 INFORME SEMANAL

El informe semanal será presentado a la Oficina de Atención al Ciudadano como un reporte de gestión del componente y será elaborado con la información producto del seguimiento al contratista por parte del interventor.

Las fechas de corte semanal serán los días lunes y el informe deberá ser entregado por la interventoría los días martes o, en caso de que el martes sea feriado, el día hábil siguiente. La interventoría deberá entregar el documento requerido con la programación aprobada del contrato del contratista y el reporte de avance hasta la fecha de corte, de acuerdo con el apéndice de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

5.3 INFORME DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO - PRELIMINAR

Terminada la fase de preliminares y/o diagnóstico, la interventoría debe entregar un informe dentro de los veinte (20) días calendario posteriores a la finalización de la etapa de diagnóstico y/o de acuerdo a los tiempos establecidos en el manual de interventoría, que incluya la información de las actividades y entregables de la etapa, realizados por el contratista y aprobados por la interventoría. El cual contendrá como mínimo la siguiente información y documentos:

- Plan de acción de la interventoría y anexo el seguimiento a las actividades del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista aprobado por la interventoría.
- Anexo el Informe de preliminares del contratista aprobado por la interventoría, con su respectivo oficio de aprobación.
- Soportes de seguimiento a la implementación y funcionamiento del Punto IDU con línea telefónica y correo electrónico.
- Soportes de la gestión de las piezas de comunicación necesarias para el desarrollo de la etapa de preliminares y/o preconstrucción, de acuerdo con el Plan de acción de la interventoría y anexo el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista aprobado por la interventoría.
- Aprobación y soportes del seguimiento de las actas de vecindad debidamente suscritas por la contratista, interventoría y comunidad, con el listado maestro de las mismas.
- Aprobación y soportes del seguimiento del inventario y descripción de las culatas y/o remanentes resultantes del proceso de adquisición y demolición predial.
- Demás soportes de las gestiones y/o actividades de seguimiento realizadas durante la etapa.

5.4 INFORMES MENSUALES

La interventoría debe elaborar un informe mensual donde se consignen las actividades realizadas en cumplimiento del apéndice de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el cual debe reportar los avances y el cumplimiento del cronograma establecido, incluyendo todos los soportes correspondientes a su desarrollo (registro fotográfico, formatos diligenciados, registros en Bachué y demás soportes).

El informe mensual presentado por el interventor debe contener como mínimo los argumentos que demuestren el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y únicamente serán excluidos los que no apliquen justificadamente al proyecto adelantado hasta la fecha de la entrega.

Dicho informe debe ser entregado al IDU dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de corte mensual del contrato del Contratista y debe contener como mínimo la siguiente estructura:

- Identificación: Información de los proyectos, Interventoría y Contratista.
- Introducción.
- Comunicación oficial de la aprobación del informe mensual del Contratista y anexo el informe aprobado.
- Seguimiento al plan de acción de interventoría y al Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica (metodología y cronograma) del Contratista.
- Se debe incluir copia de los anexos referentes a la gestión del Contratista e interventoría requeridos en el contrato, tales como: los formatos IDU, registros fílmicos y/o fotográficos, copias de oficios recibidos o radicados, soporte de la verificación de cobros correspondientes al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y todo aquello que el IDU considere pertinente y necesario.
- En la etapa de estudios y diseños se debe incluir el seguimiento a la entrega de los productos del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica definidos en los documentos contractuales
- Presentar el reporte del aplicativo Bachué del período correspondiente al informe para los módulos de PQRSD y tirilla de acuerdo con las actividades ejecutadas por el Contratista y aprobadas por la Interventoría.
- Conclusiones, recomendaciones y acciones de mejora para las dificultades y/o conflictos presentados en el desarrollo del contrato, así como los conflictos con la ciudadanía.
- El informe mensual debe ser entregado en físico y medio magnético, de acuerdo a los parámetros establecidos por la entidad.

Nota: La interventoría debe tener acceso a los soportes originales de las actividades realizadas durante el periodo.

5.5 INFORME FINAL

En el informe final debe ser entregado en físico y medio magnético, contendrá las gestiones desarrolladas a lo largo del proyecto junto con los soportes originales generados en cada uno de los programas, haciendo una valoración cuantitativa que partirá de los indicadores de gestión y una cualitativa que explique los resultados con respecto a las metas de gestión. El contenido mínimo de este informe será el siguiente:

- Identificación: Información de los proyectos, Interventoría y Contratista.
- Introducción.
- Informe final del contratista y comunicación oficial de la aprobación de éste por la Interventoría.
- Descripción de los resultados de la ejecución del plan de acción de interventoría y del plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del contratista. Debe incluir anexo los originales referentes a la gestión del contratista e interventoría que soportan las actividades relacionadas en el informe.
- De acuerdo con las obligaciones del pliego, anexar los resultados finales los indicadores de cumplimiento y las listas de chequeo.
- Originales de las actas de vecindad levantadas en el desarrollo del proyecto con los correspondientes soportes de su cierre cuando éste se haya realizado. Las anteriores deben estar aprobadas por la Interventoría, foliadas y con el índice correspondiente.
- Las actas deben estar debidamente sistematizadas y organizadas en un listado maestro que contenga como mínimo: nombre del propietario, dirección, número de acta (de inicio y de cierre con sus respectivas fechas de elaboración), novedades del proceso, observaciones.
- Consolidado de las cantidades ejecutadas para el desarrollo del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista y la interventoría.
- Reporte final del aplicativo Bachué que contenga todas las actividades ejecutadas para los programas aprobados por la interventoría, así como el cierre a satisfacción de todas las PQRSD presentadas en el desarrollo del contrato.
- Anexo todos los soportes en original de las acciones realizadas.

El informe final debe ser entregado al IDU 30 días hábiles después de completado el 100% de la ejecución del contrato.

5.6 CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS INFORMES

- Informe mensual y plan de acción

Estos informes se presentarán conforme a los documentos contractuales, el manual de interventoría vigente y, radicados en la Oficina de Correspondencia, incluyendo la información solicitada en el presente pliego de condiciones.

- Informe final

    - ❖ Este informe debe seguir las normas de presentación ICONTEC.
    - ❖ El sistema de empastado debe ser pasta dura con tres (3) tornillos.

- Se debe presentar en medio magnético y físico (tanto el documento como los soportes), foliados en la parte superior derecha de atrás hacia delante, es decir, de forma ascendente.
- Los soportes adjuntos deben corresponder a lo originales generados por el componente social en la ejecución del contrato.

Nota: Todos los documentos se deben entregar conforme a la Guía de entrega de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público, el manual de interventoría vigente y los documentos contractuales.

5.7 APLICATIVO BACHUÉ

La interventoría debe revisar, verificar y aprobar toda la información correspondiente al componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica en el aplicativo Bachué, a través de la página web, una vez se desarrollen las actividades, revisando los soportes correspondientes.

La aprobación de los informes mensuales estará sujeta a la actualización del aplicativo Bachué conforme a las actividades reportadas en el periodo del informe mensual. Así mismo, para la aprobación del informe final, se debe contar con el paz y salvo del aplicativo Bachué.

6. PARAMETROS DE CALIFICACIÓN AL CONTRATISTA.

La **Interventoría** para calificar el desempeño social del **Contratista** estará basada en los resultados de las inspecciones semanales de seguimiento realizados. Para lo cual la interventoría realizará seguimiento mediante los índices de cumplimiento y/o listas de chequeo propuestas en el pliego de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, los indicadores de seguimiento formulados en el plan de acción.

La evaluación de desempeño del contratista se hará mensualmente y corresponde al promedio de las calificaciones semanales. En caso de no cumplir con las listas de chequeo y/o índices de cumplimiento, indicadores del plan de acción, la interventoría con el contratista deberá proponer acciones de mejora. Estas acciones se presentarán en el informe mensual previa aprobación del IDU.

Las inspecciones para efectuar la calificación deben ser organizadas y guiadas por la **Interventoría**. Se informará al **Contratista** de la calificación obtenida semanalmente por escrito y en los comités de seguimiento, quien podrá realizar sus descargos. La **Interventoría** valorará dicha información de acuerdo con la evidencia recolectada (registro fotográfico, certificados, etc.) y tomará la decisión correspondiente.

En caso de presentar desacuerdo entre interventoría y contratista, la interventoría deberá informar al IDU por escrito, quien evaluará y definirá la decisión frente al desacuerdo en la calificación.

6.1 MULTAS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA AL CONTRATISTA.

La Interventoría podrá imponer las multas señaladas en la minuta del Contrato, y por incumplimiento de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, cuando el Contratista:

1. Incumpla los requerimientos oficiados por el IDU en tres (3) o más ocasiones.
2. Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados en los informes. Esto no exime a la Interventoría de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
3. La no notificación al IDU del retiro de los profesionales aprobados contractualmente en un plazo no mayor de un día.
4. Cuando no garantice la permanencia del personal en el cargo requerido contractualmente.
5. Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.
6. El IDU podrá imponer las multas señaladas en la Cláusula de la minuta del **Contrato Multas**, y por incumplimiento de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

7. COMITÉS DE SEGUIMIENTO

El seguimiento del desempeño social del Contratista y de la Interventoría será verificado en los respectivos comités. Las decisiones tomadas en los comités no pueden implicar:

- Mayores o menores costos del valor del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del contrato.
- Incremento alguno al valor del Contrato.
- Modificación del objeto del Contrato.
- Modificación de plazo del Contrato.

A los comités de seguimiento deberán asistir los profesionales sociales de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de interventoría y contratista que se encuentren debidamente aprobados, así como el profesional designado por el IDU.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al IDU los avances, aciertos e inconvenientes identificados en la ejecución de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

La Interventoría levantará un acta y listado de asistencia, las cuales harán parte de cada informe mensual. Esta acta debe ser remitida al IDU y al Contratista para su revisión y aprobación dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Los comités extraordinarios se llevarán a cabo de acuerdo con lo especificado en el momento de la apertura de la convocatoria y se podrá solicitar una sola vez.

8. PROCESO DE LIQUIDACIÓN

Para la liquidación de los contratos del contratista e interventoría se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

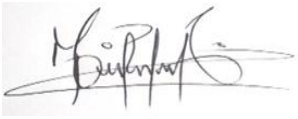
- Entregar el informe final de acuerdo al desarrollo del Plan de acción y el Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de acuerdo y a los parámetros establecidos en el presente documento.
- Entregar al IDU las actas de vecindad originales, debidamente suscritas por el contratista de obra, la interventoría y la comunidad. Estas deben estar debidamente sistematizadas.
- Cierre de todas las PQRSD en Bachué, así como toda la información actualizada en el aplicativo Bachué.
- Elaborar y suscribir el acta de cierre social de obra, una vez se haya aprobado el informe final de interventoría.

Aprobó:



Lucy Molano Rodríguez
Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Elaboró:



Maribel Ramos Arias
Profesional Social OTC

Revisó:



Ibith Cortés Ardila
Profesional Social OTC