



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Instituto
Desarrollo Urbano

LICITACIÓN PÚBLICA

**EJECUTAR A PRECIOS UNITARIOS LAS OBRAS Y ACTIVIDADES
NECESARIAS PARA LA CONSERVACIÓN DE LA MALLA VIAL QUE SOPORTA
RUTAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PUBLICO - SITP, EN LA
CIUDAD DE BOGOTÁ D.C. GRUPO 1, GRUPO 2, GRUPO 3, GRUPO 4, GRUPO 5,
GRUPO 6 Y GRUPO 7.**

APÉNDICE H

ESPECIFICACIONES PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

BOGOTÁ, 2025

Contenido

1	PARÁMETROS TÉCNICOS PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	4
2	OBJETIVOS	4
2.1	OBJETIVO GENERAL	4
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3	NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	5
4	TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	8
5	OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DESDE EL COMPONENTE DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	9
6	ACTIVIDADES PREVIAS	12
7	PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	12
7.1	METODOLOGÍA Y CRONOGRAMA DEL PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	13
7.2	LÍNEA ESTRATÉGICA DEL DIÁLOGO CIUDADANO	14
7.2.1	<i>Programa de servicio a la ciudadanía</i>	14
7.2.1.1	Sistema de Gestión Social IDU	14
7.2.1.2	Punto IDU Virtual	15
7.2.1.3	Recorridos Urbanos	16
7.2.1.4	Atención a Veedurías Ciudadanas	16
7.2.2	<i>Programa de diálogo y participación ciudadana</i>	16
7.2.2.1	Reuniones participativas	17
7.2.2.2	Comité IDU de diálogo ciudadano	20
7.2.2.3	Acta de socialización	21
7.2.3	<i>Programa acompañamiento actividades técnicas</i>	22
7.2.3.1	Actas de vecindad	23
7.2.3.2	Actas de rampas y acceso vehicular a predios (garajes)	24
7.2.3.3	Información por suspensión de acceso a garajes	25
7.2.3.4	Acta de compromiso	25
7.2.3.5	Levantamiento de registro fílmico y/o fotográfico de las vías que serán empleadas como desvíos.	26
7.2.4	<i>Programa de cultura ciudadana</i>	27
7.2.4.1	Acciones de formación a empleados de obra	27
7.2.5	<i>Programa de gobernanza para la movilidad</i>	28
7.2.5.1	Criterios para la gestión y articulación interinstitucional	28
7.2.5.2	Acciones para la promoción del empleo	29
7.2.5.3	Manejo de servicios públicos	30
7.3	LÍNEA ESTRATÉGICA DE COMUNICACIONES	30
7.3.1	<i>Programa de información para el desarrollo del proyecto</i>	31
7.3.2	<i>Divulgación del proyecto en el área de influencia directa y aferente</i>	33
7.3.2.1	Vallas móviles	33
7.3.2.2	Volantes de información	33
7.3.2.3	Puntos Satélites de Información –PSI	35
7.3.2.4	Divulgación del Plan de Manejo de Transito - PMT Volante de información PMT	35
7.3.3	<i>Cantidades de piezas de información</i>	36
8	REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	37
8.1	SOPORTES DE GESTIÓN	37
8.2	REPORTE PERIÓDICO	37
8.3	INFORME MENSUAL	37
8.4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN – BACHUÉ - BTE	38

8.5	INFORME FINAL DE GESTIÓN _____	38
8.6	APROBACIÓN DE DOCUMENTOS _____	39
8.7	COMITÉS DE SEGUIMIENTO _____	40
9	COSTOS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA _____	40
10	INDICES DE CUMPLIMIENTO _____	41

1 PARÁMETROS TÉCNICOS PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

El Diálogo Ciudadano y la Comunicación Estratégica en proyectos de infraestructura urbana potencian la transformación físico espacial de los territorios, con acciones que promueven cambios culturales y reactivan los tejidos sociales y comunitarios para la construcción conjunta del hábitat.

A través de este modelo, el IDU y sus equipos en obra, promueven la participación y la cultura ciudadana, fomentando la corresponsabilidad con el desarrollo urbano y la apropiación por la ciudad y su infraestructura de movilidad y espacio público.

Este apéndice presenta los programas y actividades para el diálogo ciudadano comunicaciones estratégicas de obligatorio cumplimiento para el desarrollo del proyecto de Conservación de la Malla Vial que Soporta Rutas del SITP. Así mismo, contiene un conjunto de actividades articuladas enfocadas en promover el diálogo con la ciudadanía para la generación de intervenciones integrales que transformen la calidad de vida de los habitantes de la ciudad a través de los proyectos de infraestructura para la movilidad.

El componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica tiene 4 objetivos transversales: a) informar; b) mitigar; c) articular; d) apropiar y sostener. Estos objetivos se derivan de la *Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía* del Instituto de Desarrollo Urbano.

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

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

2 OBJETIVOS

2.1 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 durante la ejecución del proyecto.

2.2 Objetivos Específicos

Informar

- Mantener informada a la ciudadanía sobre los beneficios y avances del proyecto.
- Establecer canales de comunicación con la ciudadanía para suministrar información: clara, veraz y oportuna.

- Apoyar las acciones del diálogo ciudadano en el desarrollo del proyecto.
- Generar contenidos de valor acerca de los beneficios que tiene para la ciudadanía la conservación de la malla vial que soporta las rutas del SITP, en las acciones de diálogo, formación y participación ciudadana.

Mitigar

- Implementar las acciones necesarias para mitigar los impactos ocasionados por el desarrollo del proyecto.
- Atender veraz y oportunamente los canales de atención y servicio a la ciudadanía posibilitando el intercambio permanente de información, la resolución de inquietudes y el trámite y respuesta a las PQRSD 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.

Articular

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

Apropiar y sostener

- Crear y ejecutar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social al desarrollo del proyecto.
- Generar espacios de participación y formación dirigidos a la sostenibilidad del proyecto.

3 NORMATIVIDAD APLICABLE PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

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

De orden Internacional

- Lineamientos de la Agenda Internacional de Desarrollo 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el Objetivo 11 “lograr ciudades y asentamientos humanos inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”; la Nueva Agenda Urbana aprobada en Hábitat III y los objetivos en adaptación y mitigación al cambio climático del Acuerdo de París COP21.

De orden Nacional

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1882 de 2018: Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la Ley de Infraestructura y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1801 de 2016: Código Nacional de Policía y Convivencia.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1618 de 2013: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1437 de 2012: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1083 de 2006: Por medio de la cual se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 388 de 1997: Ley de desarrollo territorial.
- Ley 190 de 1995: Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 134 de 1994: Mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- Decreto 1860 de 2021: Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1078 de 2015 sobre Políticas y Lineamientos de Tecnología de la Información.
- Decreto 2820 de 2010, de la Presidencia de la República: Por el cual se reglamenta el título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales, modificado por el Decreto 2041 de 2014.
- CONPES 3819 de 2014: Por medio del cual establece los lineamientos de la Política Nacional para Consolidar el Sistema de Ciudades en Colombia.
- Resolución 49906 del 6 de julio de 2015: Por la cual se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, o la que haga sus veces.

- Resolución 747 de 1998: Topes máximos para sueldos y demás gastos que se pueden pagar por contratos.

De orden Distrital

- Acuerdo Distrital 927 de 2024: Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2024-2027 “Bogotá camina segura”
- Decreto Distrital 477 de 2023: Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 – 2034 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 555 de 2021: Por el cual se adopta la revisión general del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.
- Acuerdo Distrital 584 de 2015: Adopción de los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.
- Acuerdo Distrital 142 de 2005: Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas.
- Acuerdo Distrital 79 de 2003: Código de Policía de Bogotá D.C.
- Decreto Distrital 558 de 2018: Por medio del cual se establece el Marco Regulatorio del Aprovechamiento Económico del Espacio Público en el Distrito Capital de Bogotá y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 529 de 2015: Por medio del cual se modifica el Decreto Distrital 075 de 2013 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 162 de 2015: Por el cual se autorizan las intervenciones en los elementos constitutivos artificiales o contruídos del espacio público y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 380 del 2015: Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 325 de 2015: Por medio de la cual se adopta el Plan Sectorial de Transversalidad de Género en el Sector Movilidad y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- 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 marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad.
- Decreto Distrital 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto Distrital 166 de 2010: Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

- Decreto Distrital 1660 de 2003: Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.

Específicas IDU

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

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

4 TALENTO HUMANO PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO Y LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Durante la ejecución del contrato, el Contratista debe tener como mínimo la planta de personal que se enuncia en el Anexo de Requerimientos del Personal Mínimo del Proyecto; 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 IDU soliciten para cumplir con lo establecido en el apéndice.

El equipo deberá asistir a un proceso de socialización en las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y de los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos enmarcados en este apéndice a través del conocimiento y apropiación de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

En el desarrollo de las diferentes actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, el Contratista debe establecer la organización, con el fin implementar y desarrollar las actividades necesarias establecidas para el Contrato del proyecto.

El área Técnica deberá apoyar al grupo Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para comprometerse con los diferentes temas. Su participación contribuye a la toma de decisiones, ejecución de las actividades e información oportuna y precisa para la comunidad, además contribuye a la articulación 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.

Previo a la aprobación de los profesionales para el Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contratista, la interventoría debe verificar la dedicación en los proyectos

del IDU, el cual no puede superar el 100%, a fin de garantizar la oportunidad, calidad y cumplimiento de su gestión en el proyecto.

Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del contratista deben estar revisadas y aprobadas por la Interventoría.

El IDU se reserva el derecho de no aceptar la hoja de vida de un profesional para el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, teniendo en cuenta los llamados de atención recibidos por escrito de parte del Instituto en proyectos donde haya participado, basados en su responsabilidad, cumplimiento y calidad en los documentos y actividades y/o dedicación, entre otros aspectos.

Así mismo, durante el desarrollo del Contrato el IDU mediante requerimiento escrito a la Interventoría podrá solicitar el cambio de cualquier persona que haga parte del equipo del contratista si previamente se han realizado por lo menos tres (3) registros (llamados de atención por escrito), relacionados con no conformidades sobre el desarrollo del programa de gestión o de la metodología aprobada para la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas, durante el desarrollo del contrato.

Si durante la ejecución del Contrato se produce cambio en el personal este podrá ser remplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en el Anexo de Requerimientos del Personal Mínimo del Proyecto; el cambio debe ser justificado y reportarse por escrito a la Interventoría para su aprobación y al IDU para su no objeción.

Así mismo, este nuevo personal deberá asistir a un proceso de socialización en las estrategias de diálogo ciudadano, desarrollo urbano, sistemas de información del instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y de los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos enmarcados en este apéndice a través del conocimiento y apropiación de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía y sus elementos complementarios.

No se acepta la participación de profesionales del contratista que no estén aprobados por la Interventoría 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 del IDU o en el documento que a la fecha de ejecución del Contrato esté rigiendo para tal fin.

5 OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DESDE EL COMPONENTE DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

- Dar estricto cumplimiento a lo contenido en los siguientes documentos:
 - a. Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía
 - b. Guía de Relacionamiento con la Ciudadanía en el Desarrollo Urbano Sostenible de Bogotá

- c. Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición. El contratista deberá ceñirse estrictamente a lo contenido en el manual y no debe elaborar un nuevo protocolo de atención.
 - d. Cartilla de trámites y servicios
 - e. Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos
 - f. Manual Operativo para la Protección de Datos Personales.
 - g. Guía de productos en formato digital de proyectos realizados en la infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público
 - h. Guía de Uso de Imagen Institucional.
- 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 Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y la Guía de Relacionamiento con la ciudadanía para el desarrollo urbano sostenible del IDU versión vigente, o el documento que haga sus veces.
 - Realizar recorridos y atención al ciudadano en campo de acuerdo con las necesidades del proyecto.
 - Garantizar el acompañamiento desde el componente social al desarrollo de las actividades técnicas durante la ejecución del contrato.
 - Elaborar la metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
 - Elaborar los procedimientos que se requieren para el desarrollo del diálogo ciudadano y la 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.
 - Elaborar los informes semanales, mensuales y final sobre los avances en la ejecución del componente social, durante la ejecución del contrato.
 - Asistir a procesos de socialización realizados por el IDU para articular las estrategias de diálogo ciudadano, sistemas de información del Instituto, atención al ciudadano, ordenamiento territorial y los insumos específicos para el cumplimiento de los objetivos de este apéndice.
 - Garantizar un trabajo mancomunado entre los demás componentes del Contrato de obra y el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, para poder cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad en el desarrollo del Contrato.

- Presentar en medio físico y/o magnético todos los soportes e informes del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y documentos que genere durante su gestión.
- Entregar a la Interventoría y al IDU, 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 IDU o donde la Entidad lo estime pertinente, previa aprobación de la 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, cerramientos, cercas vivas, entre otros, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos de las actividades de obra del proyecto.
- Recibir las PQRSD presentadas por los ciudadanos en todas las reuniones y Punto IDU, con el objetivo de dar trámite a las mismas conforme a las directrices de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
- Elaborar una presentación para las reuniones participativas con la comunidad y entregarla a la Interventoría para su revisión y aprobación. Programar y realizar el simulacro de las reuniones informativas.
- Diligenciar y actualizar en el Sistema Bachué, BTE o los aplicativos vigentes desde el momento de la suscripción del contrato y durante la ejecución del contrato, toda la información solicitada del componente, en los tiempos requeridos para dichos trámites.
- El contratista no podrá iniciar actividades de obra 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 IDU, con el fin de ser usados para la evaluación semanal y mensual.
- Convocar a la comunidad, la Interventoría, IDU y las partes interesadas a asistir y participar de las reuniones informativas de acuerdo con lo exigido en el contrato.
- 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 IDU y es un anexo del informe final.
- Disponer de los equipos y programas requeridos para generar piezas gráficas de calidad.

Nota: Para el desarrollo de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, los días se asumirán como fecha calendario.

6 ACTIVIDADES PREVIAS

El contratista presentará en los primeros diez (10) días de las actividades previas un documento metodológico que define las acciones, actividades y estrategias para el desarrollo del apéndice durante las actividades previas, donde de manera detallada defina los mecanismos y procedimientos para el desarrollo de los lineamientos, objetivos y programas aquí contenidos.

Al finalizar las actividades previas, 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 soportes de la ejecución del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para las actividades de conservación.
- Soportes de la implementación y funcionamiento del Punto IDU, el cual debe cumplir con los requerimientos establecido para la atención al ciudadano.
- Soportes de la gestión de las piezas de comunicación necesarias para el desarrollo de la ejecución de actividades de obra de acuerdo con el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica aprobado por la Interventoría y avaladas por el IDU.
- Descripción de las actas de vecindad debidamente suscritas por el contratista, Interventoría y comunidad, con el listado maestro de estas.
- Y demás soportes de las gestiones y/o actividades realizadas durante las actividades previas.
- El informe del contratista será un anexo del informe mensual de la interventoría y deberá estar debidamente aprobado, para el trámite ante la Entidad.

7 PLAN DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, con la metodología y cronograma se presentará a los veinte (20) días posteriores a la firma del Acta de Inicio del contrato, de acuerdo con los lineamientos del IDU y la Interventoría en los alcances, lineamientos y objetivos de la institución.

Durante las Actividades de conservación, el contratista ejecutará el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, por tanto, deberá tener en cuenta:

- Implementar todas las acciones y actividades necesarias del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.
- Dar cumplimiento a los programas y actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con el fin de informar, mitigar, articular, apropiar y sostener durante la ejecución del proyecto, durante la ejecución de las actividades de obra.

- 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 (en caso de aplicar).
- Apoyar el diálogo interinstitucional del IDU alrededor del proyecto durante la ejecución de actividades de obra.
- 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 IDU.
- Cumplir con los lineamientos establecidos por el IDU 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 IDU.

7.1 Metodología y cronograma del Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicaciones Estratégicas

El apéndice presenta los programas y actividades para las dos líneas estratégicas de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en los impactos 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 estos, apuntando a la consecución de cuatro (4) objetivos transversales para el diálogo con la ciudadanía: a) informar; b) mitigar; c) articular; y d) apropiar y sostener.

La metodología y cronograma deberán ser revisados y aprobados por la Interventoría y presentadas para aceptación del IDU, y contendrán elementos básicos como:

- Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica 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 indirecta y directa a intervenir en cada frente de obra, la cual incluya entrega oportuna de información a la ciudadanía, reuniones propuestas, forma de entrega y contenido de piezas de comunicación, ubicación y horario de atención del punto IDU, 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.

- 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 Comunicación Estratégica, con el fin de que sean evaluados semanalmente.

7.2 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.

Agrupar los programas de: servicio a la ciudadanía; diálogo y participación ciudadana; acompañamiento a actividades técnicas; formación y gobernanza.

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

7.2.1 Programa de servicio a la ciudadanía

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 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.

7.2.1.1 Sistema de Gestión Social IDU

Sistema de Gestión de PQRS, gestión social, participación ciudadana y datos abiertos – Sistema Bachué y BTE.

El contratista deberá acoger lo contenido en el Manual para la atención al ciudadano vigente del IDU, a fin de registrar oportunamente todos los requerimientos ciudadanos (en adelante PQRS: 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 las que se señalen para el manejo del sistema de gestión de PQRS – aplicativo Bachué, previo al inicio del contrato. Además, deberá acogerse a lo contenido en los instructivos: sistema de gestión de PQRS y de clasificación de requerimientos ciudadanos, vigentes del IDU.

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

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

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

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

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

Para brindar una atención oportuna, eficaz, eficiente, digna y calidad la ciudadanía; el contratista dispondrá de dos (2) mecanismos de atención presencial para dar respuesta dentro de los términos de ley a los requerimientos del ciudadano, que corresponden, el primero a la atención en el Punto IDU y el segundo de ellos los recorridos urbanos.

7.2.1.2 Punto IDU Virtual

El Contratista, deberá disponer de un (1) Punto de Atención al Ciudadano, denominado Punto IDU virtual, que cuente con los siguientes canales: telefónico, correo electrónico y virtual, el cual ofrecerá información y atención a la comunidad que lo requiera. El Punto IDU Virtual estará dentro de las oficinas del contratista en un espacio adecuado y deberá disponer de toda la información necesaria del proyecto para la atención al ciudadano.

El horario de atención del punto IDU deberá ser propuesto por el Contratista y aprobado por la Interventoría y recibido por el IDU, atendiendo a las necesidades de la comunidad. El número de horas de atención no podrá ser inferior a veinticinco (25) horas semanales.

Los números telefónicos y el correo electrónico para la atención al ciudadano deberán ser entregado por el Contratista, con previa aprobación de la interventora y avalados por el IDU, al inicio del proyecto, para la elaboración del material de divulgación. No se admiten correos electrónicos o líneas telefónicas personales, para la atención ciudadana del Punto IDU.

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 IDU; el contratista previamente debé contar con la aprobación de la Interventoría, e informarlo inmediatamente al IDU. Consecuentemente, el contratista debé realizar todas las gestiones necesarias para que el material de divulgación sea actualizado.

En los casos que el ciudadano radique petición en el IDU, y esta tenga relación con el proyecto, el contratista está obligado a apoyar la respuesta que emita el IDU, en un plazo máximo de (2) dos días calendario.

Adicionalmente, el contratista debé acogerse a lo contenido en el manual operativo para la protección de datos personales vigente del IDU, así como a los contenidos en la guía de uso de imagen institucional.

7.2.1.3 Recorridos Urbanos

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

El contratista asegurará el traslado de la residente social y su equipo a los puntos de intervención, con el objeto de realizar todas las actividades contempladas en el plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica dispuesto para el contrato y que cumpla con características necesarias en los recorridos a las áreas de intervención. El equipo de atención en recorridos deberá contar como mínimo con la presencia del equipo social.

El contratista deberá proponer los trayectos del recorrido y la periodicidad de la realización de estos, que mínimo debe ser quincenal. En cada recorrido se deberá contar con un celular 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, 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 y el diligenciamiento de formatos que se requieran en la atención al ciudadano en las actividades programadas y dispuestas para tal fin.

Así mismo, todos los requerimientos que presente la comunidad deberán ser registrados como PQRSD y registrados en el aplicativo BACHUE, bajo los mismos parámetros de gestión que las solicitudes recibidas en el Punto IDU.

El Contratista deberá presentar la metodología y cronograma de los recorridos urbanos. Este plan incluirá un cronograma de atención quincenal con los horarios mínimos definidos de atención o actividad requerida por el área social.

7.2.1.4 Atención a Veedurías Ciudadanas

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

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

7.2.2 Programa de diálogo y participación ciudadana

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

Objetivo. Generar los espacios de encuentro, diálogo y atención a la ciudadanía para 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.

7.2.2.1 Reuniones participativas

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.

Metodología para los espacios de diálogo

El contratista deberá presentar una metodología para realizar los procesos de diálogo permanente con la comunidad y con los actores sociales, que al menos contenga los siguientes criterios:

- Establecer el número, tipo de reunión y si es presencial, virtual o semipresencial, necesarias para establecer el diálogo con la ciudadanía a lo largo del proyecto.
- Convocatoria estratégica a Alcaldía Local, Juntas Administradora Local, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social, Representantes de Instituciones de carácter distrital (Entes de Control Fiscal) según sea el caso. Empresas ubicadas en la zona y Organizaciones de comerciantes Administradores u operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación y salud. representantes de los residentes y comerciantes ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto Organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC, Veedurías Ciudadanas y asociaciones de juntas, entre otras.
- El contratista deberá proponer y elaborar el material audiovisual que será utilizado en el espacio de diálogo. El contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría, revisadas y recibidas por el IDU, dos (2) días antes de la reunión y responderán a los criterios y lineamientos del IDU y los resultados de la aplicación de los mecanismos de medición de percepción ciudadana.
- El Contratista realizará un simulacro de la reunión de inicio, avance y de finalización con la comunidad junto a la Interventoría y al IDU.
- Las reuniones participativas deben contar con espacios que vayan más allá de una presentación, debe ser una experiencia entretenida, divertida y didáctica, que haga que toda la información técnica que tiene el proyecto sea mucho más digerible, amigable y fácil de entender e interiorizar.
- El Contratista deberá utilizar lenguaje claro, de forma afectiva para facilitar la comprensión por parte de los asistentes del contenido de la información. La presentación debe incluir fotos del área con la superposición del proyecto, animaciones, videos, entre otros, donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión.
- Las reuniones se realizarán en un salón comunal o en un auditorio de entidades, empresas o instituciones de la zona, para facilitar el acceso para la comunidad, además de un horario óptimo que facilite la asistencia ciudadana y de actores estratégicos, dichos espacios pueden ser presenciales, virtuales o semipresenciales.

- El contratista deberá garantizar que en todas las reuniones exista un espacio de diálogo, para escuchar a la ciudadanía y darles solución a las inquietudes formuladas por parte de los convocados.
- En las reuniones se debe entregar a la comunidad un formato, que recoja las inquietudes o aportes al proyecto, a los que debe dar respuesta durante la reunión. En caso contrario, éstas deben ser incorporadas en el Programa de Servicio a la Ciudadanía y serán respondidas por medio escrito, previo visto bueno de la Interventoría.
- El Contratista debe entregar copia a la Interventoría y al IDU, de los formatos de inquietudes y aportes recibidos; debe dar lectura en el siguiente comité de cada una de las sugerencias recibidas, las respuestas a las mismas y establecer si es viable o no tenerlas en cuenta para incorporarlas.
- El Contratista elaborará un acta y listado de asistencia de la reunión, de acuerdo con los formatos establecidos por el IDU. Las actas de reunión con la comunidad deben ser presentadas en medio impreso, en ningún caso se aceptarán actas de reunión en manuscrito, y serán apoyadas por el respectivo registro fotográfico y listado de asistencia. Estas deben ser remitidas por correo electrónico para su revisión y aprobación a más tardar ocho (8) días después de efectuada la reunión.
- El Contratista y la Interventoría deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones, previa aceptación del IDU y aprobación de la Interventoría.
- Informar al IDU con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.
- Finalizada la reunión el Contratista y la Interventoría identificarán la percepción de los asistentes y evaluarán la sesión.
- Cuando la asistencia a las reuniones sea muy baja, la Interventoría y el IDU definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.
- Cuando el Contratista sea convocado por entidades, organizaciones, agremiaciones o grupos interesados a participar en reuniones relacionadas con el contrato, su participación en dichas reuniones deberá ser aprobada por la interventoría y avalada por la entidad.
- El Contratista, con aprobación de la interventoría dará respuesta a las inquietudes y en caso de no poder resolverlas, las recogerá y presentará en el siguiente comité técnico para darle posterior respuesta por escrito en un plazo no mayor a diez (10) días calendario posteriores a la realización de la reunión, este proceso deberá quedar registrado en el respectivo formato de atención al ciudadano y se deberá registrar como PQRS en Bachué.

a) Reuniones de inicio

El Contratista realizará una reunión general informativa de inicio de obra, ocho (8) días antes del inicio de las actividades de ejecución de la obra en cada uno de los frentes de obra definidos, si la intervención supera un plazo promedio de treinta (30) días y se considera que generará impacto a la comunidad aledaña, o en los casos en los que la Interventoría y/o el IDU consideren se deben realizar teniendo en cuenta la dinámica del sector.

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, autoridades locales, alcaldes y ediles, miembros del comité local de participación, comité local de emergencias, organizaciones civiles y organizaciones comunitarias de la localidad del área de influencia del Proyecto localizadas en cada uno de los frentes de obra definidos.

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 de diálogo ciudadano, programas y Proyectos establecidos en la adecuación material ilustrativo para la presentación.

En la primera reunión se abordarán temas como:

- Presentación del IDU, previa definición con el funcionario delegado de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, y los Contratistas (Residentes de obra e Interventoría de las áreas técnica, ambiental y social) encargados de la ejecución de las obras.
- Relación del proyecto con el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y Plan de Desarrollo Distrital vigente.
- Obra vial, características del proyecto, con su respectivo cronograma de obra (Formato MS Project®).
- Medidas de manejo previstas para cada uno de los impactos identificados (componentes: dialogo ciudadano y comunicación estratégica y ambiental).
- Plan de Manejo de Tránsito – 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 Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, Puntos IDU, Puntos Satélites y demás programas específicos, Promoción o fortalecimiento de Comités IDU.
- Plan de Manejo Ambiental.
- Canales de información dispuestos para la atención de la ciudadanía.

b) Reuniones de Finalización

El Contratista deberá realizar como mínimo una reunión de finalización en cada uno de los frentes de obra definidos al cumplirse el 95% de ejecución avance debidamente aprobado por la Interventoría) y terminación de las actividades de obra, que incluya todos los componentes. Lo anterior con el objetivo de informar a las comunidades, Entidades del AID y demás grupos de interés, sobre la finalización de la ejecución del contrato, en los siguientes temas:

- Presentación de resultados y evaluación de las áreas técnicas, ambiental y de dialogo ciudadano y comunicación estratégica.
- Cronograma de ejecución de obras faltantes o por ejecutar, se hará entrega del volante de finalización de obra.

- Se presentará una secuencia fotográfica de la transformación del tramo vial ejecutado, incluyendo todas las intervenciones realizadas desarrolladas.
- Beneficios y recomendaciones para tener en cuenta después de las actividades de obra ejecutadas.

c) 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 IDU, la comunidad, actores políticos, o grupos interesados que requieran información específica frente al proyecto.

7.2.2.2 Comité IDU de diálogo ciudadano

En los frentes de obra donde se realice reunión de inicio se invitará a la comunidad para conformar un comité IDU y participar del desarrollo del proyecto, pudiéndose llegar a conformar tantos comités IDU como sea requerido o conformar uno con comunidad de los diferentes frentes, 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 de las localidades en donde se realizan las intervenciones, 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 al Comité IDU de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía del IDU, las cuales estarán disponibles en los puntos IDU o en las reuniones informativas.

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

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

Así mismo se propenderá por generar motivación en los participantes a tener mayor compromiso y apropiación de la obra y a ser multiplicadores en sus comunidades de actitudes asertivas frente al proyecto, frente a la movilidad y frente a su comportamiento como ciudadanos, para lo cual se aplicarán estrategias de formación y capacitación en cultura ciudadana, cuidado y respeto del espacio público, sostenibilidad, entre otros.

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

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

Previo a la realización de la reunión del Comité, tanto el contratista como la 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, de tránsito. Es necesario que el área de SST se vincule a las actividades del comité IDU y divulgue sus acciones en espacio público para la prevención de accidentes.

Durante la primera reunión del Comité IDU, el contratista hará entrega del carné definido por el IDU a los integrantes del Comité, los cuales deberán ser devueltos cuando finalice el Contrato o cuando algún representante decida retirarse se debe diligenciar el formato de retiro de integrantes del Comité y las causas de este.

La agenda para desarrollar en cada Comité deberá contemplar una fase de información de avance de la ejecución de las obras, retroalimentación de la gestión adelantada por los integrantes del Comité IDU con sus respectivas comunidades, conversatorios sobre temas de interés y recorridos, para lo cual se deberá contar con chalecos y cascos de obra.

El contratista deberá tener en cuenta las bases de datos ciudadanas y el directorio institucional resultantes de la información obtenida en las actividades previas, con la finalidad de actualizar la información allí consignada, incluir nuevos actores estratégicos social e institucional y realizar las invitaciones pertinentes para la conformación de los Comités IDU.

Adicionalmente a lo anterior, se presentan algunas consideraciones para tener en cuenta como aporte al fortalecimiento de los Comités IDU durante las actividades de obra:

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

7.2.2.3 Acta de socialización

El Contratista en los tramos de intervención en donde las estrategias de intervención por Conservación se ejecuten en un plazo inferior a veinte nueve (29) días, deberá tener en cuenta el desarrollo de las siguientes gestiones a nivel social:

- El Contratista realizará entrega del volante de inicio del contrato, el volante de información de inicio de actividad en el frente de obra y en caso de requerirse en el volante de PMT.
- El Contratista en conjunto con la Interventoría, previo al inicio de las intervenciones realizará la revisión del impacto por el desarrollo de las actividades de Obra, teniendo en cuenta aspectos como la actividad comercial en el sector, ejecución de actividades en horario nocturno, afectación de accesos, etc.
- El Contratista como mínimo, elaborará un acta de socialización en donde informará predio a predio en el área directa de influencia y a la Junta de Acción Comunal de

sector, acerca de las especificaciones técnicas del trabajo a desarrollar, tiempo de ejecución, recomendaciones para la comunidad e información acerca del Punto IDU.

- En los casos en donde se desarrollen actividades en horario nocturno, el total de la comunidad aledaña (incluyendo todos los predios de la propiedad horizontal) a la zona de intervención debe estar debidamente notificados acerca del desarrollo de los trabajos y de las medidas adoptadas por el contratista para reducir los impactos.
- El Contratista notificará a la Entidad local correspondiente de forma oportuna acerca del desarrollo de actividades en horario nocturno.
- En los casos en que el tramo de intervención llegue a superar los treinta (30) días de actividades de obra, el Contratista con acompañamiento de la Interventoría realizará una reunión extraordinaria de acuerdo con lo establecido en el presente apéndice en donde socialice de forma clara a la comunidad acerca de la fecha de finalización del tramo y las actividades pendientes para ejecutar en el tramo.

7.2.3 Programa acompañamiento actividades técnicas

Alcance. Teniendo en cuenta que existen varias actividades que son responsabilidad del área técnica, las cuales requieren contacto directo con la comunidad, se hace necesaria la intervención de los profesionales para el 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
- Registro fílmico y/o fotográfico de andenes, fachadas y vías de desvío si se requieren.

Para la realización de estas actividades se deberá contar con un profesional del área técnica y uno del área de diálogo ciudadano. El personal deberá estar aprobado por la interventoría 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 (si aplica), como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos del proceso de actividades de obra.

En el primer mes después de la firma del acta de inicio, dentro de las actividades previas, el contratista deberá entregar, a la interventoría para su revisión y aprobación, y posterior aceptación del IDU, la metodología para la elaboración de las actas necesarias especificadas en este programa. La metodología debe incluir como mínimo los siguientes ítems:

Acta de recorrido con el área técnica, en la cual se indique la delimitación del área de influencia del proyecto, incluyendo como mínimo:

- Inventario de predios a los que se realizará actas de vecindad, especificando el alcance de acuerdo con el tipo de intervención que se llevará a cabo en cada tramo, incluidos Bienes de Interés Cultural nacionales y/o distritales. Esta actividad será

determinada por el área técnica del proyecto teniendo en cuenta las actividades constructivas a realizar.

- Inventario de rampas y acceso a garajes.
- Inventario vías a utilizar como desvíos y maquinaria, así como el inventario de predios.
- Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT.
- Metodología sobre acciones de diálogo ciudadano a implementar para garantizar la oportuna información.
- Establecer el procedimiento a implementarse en caso de que se presente algún tipo de afectación en los predios y/o vías que están ubicadas en la zona de influencia del proyecto y zonas aledañas.
- Cronograma por frente de obra.
- Demás información requerida.

Nota: El componente técnico del contratista debe dar línea sobre el tipo de acta a realizar, sus características y disponer del personal técnico calificado para hacer el ejercicio con el acompañamiento del equipo social.

7.2.3.1 Actas de vecindad

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

Las actas de vecindad se levantarán de acuerdo con el inventario de predios realizado en el área de influencia directa del proyecto y vías de desvíos, durante las actividades de obra, de acuerdo con la metodología y cronograma aprobado por la Interventoría.

El Contratista deberá elaborar las piezas de comunicación para informar a la comunidad sobre el procedimiento de realización de las actas de vecindad, esta información se entregará cinco (5) días antes del inicio de la actividad, las piezas deberán elaborarse conforme a los lineamientos establecidos por el IDU.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica y social del Contratista e Interventoría. El profesional técnico del Contratista será quien conceptuará sobre la construcción o no de la rampa de acceso vehicular con la aprobación de la Interventoría y aceptación del IDU, durante la ejecución de las actividades de obra.

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 y los plazos perentorios para que los propietarios de los predios hagan llegar las licencias de construcción al Punto IDU.

La distribución de estas piezas de comunicación se realizará durante ejecución de las actividades de obra según el cronograma aprobado por la interventoría, para todos los predios ubicados sobre el área de influencia que cuentan con garaje, de acuerdo con los parámetros establecidos por el IDU.

7.2.3.3 Información por suspensión de acceso a garajes

En caso de requerirse, el contratista informará oportunamente, con al menos una (1) semana de anticipación, en caso de obedecer a obras programadas, sobre la suspensión de acceso a garajes o predios, con el fin de realizar las gestiones pertinentes para garantizar el acceso a los mismos.

7.2.3.4 Acta de compromiso

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

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

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

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

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

Se realizará el seguimiento semanal de las Actas de Compromiso, con el fin de dar cierre oportuno a los requerimientos y/o reclamaciones ciudadanas.

En caso de no cumplir con los compromisos, se afectarán las listas de chequeo para el periodo correspondiente del compromiso hasta que se subsane.

El Contratista y la Interventoría deberá realizar el cierre de las actas de compromiso con el ciudadano, una vez se haya dado el cumplimiento de estos, las actas deberán actualizarse en Bachué.

7.2.3.5 Levantamiento de registro fílmico y/o fotográfico 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, este 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 las actividades de obra, 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 Tránsito (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.

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 y el área técnica de la Interventoría, y posterior a su registro deberá ser remitido a la Interventoría para revisión y aprobación.

El procedimiento y realización de los registros fílmicos y/o fotográficos deberán estar aprobados por la Interventoría antes de la intervención en cada tramo por intervenir.

En caso de presentarse solicitudes relacionadas con el área de Tránsito y reparación de vías, el Contratista deberá tener en cuenta:

- El Contratista iniciará el trámite de atención programando visita, con el área técnica o de Tránsito y dialogo ciudadano y comunicación estratégica, para las actividades de la Interventoría y del Contratista e informando al interesado con dos (2) días de anticipación. Previo al desarrollo de la visita, tanto Contratista como Interventoría deberán revisar el registro fílmico correspondiente.
- La Interventoría deberá notificar por escrito al Contratista en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir de la realización de la visita, con el fin de emitir el concepto acerca de la posible responsabilidad o no del Contratista determinando las acciones a seguir y los plazos establecidos.

- Por su parte, el Contratista tendrá la opción de replicar el concepto de la Interventoría en un plazo máximo de tres (3) días calendario a partir del recibo de la notificación de la Interventoría. Cuando se presente discrepancia entre la Interventoría y el Contratista sobre la responsabilidad, se acudirá al IDU para resolver la controversia.
- Si el IDU establece la responsabilidad del Contratista, deberá comunicar dicha decisión, a través de su delegado en el siguiente comité de seguimiento. El Contratista deberá realizar la conservación 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 de este 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 de que la Comunidad decida acudir a una segunda instancia (Interventoría) ante una reclamación.

Al finalizar las obras, estas vías deberán ser entregadas o restituidas en iguales o mejores condiciones iniciales, 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: Considerando que el área técnica del Contratista levanta registro fotográfico de seguimiento al proceso constructivo este deberá consultar el protocolo de registro fotográfico, video establecido por la oficina de comunicaciones del IDU.

7.2.4 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 a las y los trabajadores de la obra en temas claves para la comunidad del área de influencia de la obra, en materia de derecho al espacio público, espacios libres de violencias y cultura ciudadana en torno al proyecto.

7.2.4.1 Acciones de formación a empleados de obra

El Contratista deberá elaborar una estrategia de formación sobre temas que contribuyan al mejoramiento de la convivencia y desarrollo personal, laboral y social de los trabajadores vinculados al proyecto, en articulación con el componente de SST. En cada una de estas capacitaciones se debe enfatizar sobre el servicio a la ciudadanía.

Las acciones de formación se realizarán con el apoyo del área de SST, cada dos meses con el personal de obra y su asistencia debe registrarse en los formatos correspondientes.

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

7.2.5 Programa de gobernanza para la movilidad

Alcance. Con el desarrollo del programa se estima un proceso de coordinación interinstitucional, con el cual se favorezca la puesta en marcha de todas las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica durante el desarrollo del contrato, las cuales contarán con el acompañamiento permanente del IDU y la Interventoría al Contratista. Es importante precisar que la ejecución del programa será permanente, toda vez que las acciones a desarrollar son de corto, mediano y largo plazo.

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

7.2.5.1 Criterios para la gestión y articulación interinstitucional

- El Contratista presentará una metodología de trabajo actualizada para el desarrollo de las actividades de articulación interinstitucional, los aspectos que permita el seguimiento a la Interventoría de las acciones a desarrollar con la administración distrital.
- El Contratista deberá en todos los comités de seguimiento presentar los avances y dificultades en el proceso de articulación interinstitucional en el proyecto.
- El Contratista deberá apoyar al IDU en las acciones de coordinación con las Alcaldías Locales para los procesos de información sobre el desarrollo de las actividades del proyecto, así como en la definición de posibles rutas de articulación con la Secretaría Distrital de Planeación y las curadurías con el ánimo de establecer actividades como las rampas de acceso a garajes.
- Realizar acciones de articulación interinstitucional encaminadas a prever, controlar y sancionar a los infractores que incumplan el Código de Policía en temas relacionados con las ventas ambulantes, robos callejeros, presencia de habitantes de calle y otros actos que puedan representar inseguridad en los Paseos Comerciales durante las actividades de obra para la conservación.
- El Contratista deberá apoyar el proceso de coordinación interinstitucional entre el IDU y la Secretaría de Integración Social, para el manejo de población habitante de calle y vulnerables.
- El Contratista deberá articular acciones de prevención de posibles impactos de inseguridad y convivencia que traiga el desarrollo de las obras, la cual deberá involucrar recomendaciones de las empresas de seguridad privada de las edificaciones alrededor del proyecto, Consejos Locales de Seguridad, Policía y todas aquellas que la ciudadanía ha manifestado en las diferentes reuniones.
- El Contratista deberá participar en los espacios de articulación con las diferentes Entidades públicas o privadas, que estén enmarcadas para el buen desarrollo del proyecto.

Sector: Salud

El Contratista deberá brindar especial atención a solicitudes relacionadas con condiciones de accesibilidad de ambulancias y peatones a las entidades prestadoras de servicios de salud.

Sector: Educativo

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

Sector: Desarrollo económico

La coordinación con este sector está encausada en dos (2) grupos a saber: comerciantes o empresarios del sector y vinculación de mano de obra.

7.2.5.2 Acciones para la promoción del empleo

a) Mano de obra no calificada población vulnerable

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

En consecuencia, el Contratista, en el marco de la responsabilidad social, deberá contratar como mínimo el 2% del total de trabajadores vinculados de mano de obra no calificada, de la población vulnerable, conforme al Decreto Distrital 380 de 2015. Para ello, el Contratista deberá realizar la gestión correspondiente ante la Secretaría de Desarrollo Económico, con el área de formación para el trabajo y Desarrollo Humano, para dar cumplimiento al protocolo establecido por dicha Entidad. La Interventoría realizará el seguimiento mediante la verificación de las certificaciones o documentos que certifiquen la vinculación de la población vulnerable, expedido por la Secretaría de Desarrollo Económico.

b) Mano de obra no calificada de la localidad

El Contratista deberá contratar como mínimo el 15% del personal de mano de obra no calificada, estableciendo que su domicilio se encuentre en las localidades donde se ejecuten los frentes de obra y en caso de no completar el porcentaje, puede hacerlo extensivo a otras localidades más cercanas, con previa aprobación por la Interventoría y avalado por el IDU.

El Contratista deberá hacer gestiones para la vinculación de personas víctimas del conflicto armado en las localidades donde se ejecutan los frentes de obra, mediante la Entidad competente.

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 IDU.

c) Enfoque de género

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto Distrital 332 del 2020, “Por el cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital”. El contratista deberá contratar como mínimo el 13.8% de mujeres como parte del personal del proyecto.

Con el fin de dar cumplimiento a políticas y la normatividad vigente de inclusión de población con enfoque de género población LGTBIQ+ o con identidades de género diverso, el Contratista realizará una convocatoria amplia en cumplimiento a la directiva 005 de 2021 para contratar personal de esta población.

Sector: Movilidad

Las acciones para desarrollar con el sector Movilidad se centran en un eje, relacionado con todas las acciones necesarias para los procesos de socialización para el Plan de Manejo de Tránsito-PMT en obra. El Contratista debe garantizar que se informe de manera oportuna a la comunidad afectada por los cambios en el PMT.

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

En el caso particular de los comerciantes, servicios y empresarios, el Contratista establecerá las acciones necesarias para facilitar el acceso a los predios de acuerdo con lo establecido en el PMT. Estas acciones deberán ser socializadas oportunamente.

7.2.5.3 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 IDU. El Contratista dentro de veinticuatro (24) horas deberá dar solución al inconveniente presentado.

Los mecanismos de información de dichas suspensiones deben realizar directamente al propietario elaborando un acta de compromiso en donde se evidencien de forma clara las fechas de cumplimiento y seguimiento realizado.

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.

7.3 Línea Estratégica de Comunicaciones

Alcance: Teniendo en cuenta que, durante los procesos participativos realizados alrededor del proyecto, 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 la ejecución del contrato el Contratista diseñe y ejecute una estrategia de comunicación efectiva, con canales y piezas de divulgación que den cuenta de los avances de ejecución de la obra.

La estrategia debe ser presentada previamente a la Interventoría para su aprobación y al IDU para su aceptación. Debe evidenciar las características generales y específicas del proyecto, con el fin de garantizar que los actores sociales del área de influencia cuenten con canales de información oficial para participar activamente en el seguimiento a las diferentes actividades del Proyecto.

Objetivo. Dar uso estratégico a los contenidos, canales comunicacionales y piezas de divulgación incluidas en el apéndice de manera eficiente, organizada con 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.

7.3.1 Programa de información para el desarrollo del proyecto

El Contratista deberá asistir a una reunión de articulación con la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía para definir las acciones a implementar en el proyecto, en relación con los usos efectivos de canales de comunicación y piezas de divulgación.

El Contratista deberá elaborar el Plan Estratégico de Comunicaciones el cual estará basado en las necesidades de comunicación y el uso efectivo de los recursos existentes a nivel de las localidades. Lo anterior, en el marco del desarrollo de una comunicación clara, efectiva y dinámica para el buen desarrollo del proyecto.

En el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica se deberá anexar la estrategia con los siguientes parámetros:

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

- Documento de preguntas y respuestas del proyecto.
- Mensajes claves que se deben dar a la comunidad sobre el proyecto.
- identificación de grupos interesados en el proyecto y los mensajes estratégicos para cada grupo identificado.
- Identificación de los beneficios del proyecto y cómo se van a comunicar a la comunidad.
- Cronograma e indicadores de seguimiento y evaluación.
- La estrategia estará armonizada con las indicaciones del IDU.
- Identificación de situaciones que puedan generar conflictos con la comunidad y las acciones de comunicación para mitigar o potenciar los impactos.
- El contratista deberá ser el encargado de la generación de contenidos relacionados con el proyecto y la información específica del mismo. De igual forma realizará el registro permanente de todas las acciones relacionadas con la socialización del proyecto y la generación de contenidos.
- El contratista debe contar con los equipos e implementos necesarios para construir material audiovisual como; videos, fotografías en alta calidad, infografías entre otros y los que requiera la Entidad.
- Cualquier requerimiento de un medio de comunicación debe ser dirigido de inmediato al IDU para definir cómo debe atenderse en condiciones de calidad y oportunidad. El IDU a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa.
- Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el Contratista deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.
- El contratista para la elaboración de las piezas de divulgación deberá seguir el procedimiento establecido por la Interventoría, Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU 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 Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, estos deberán ser enviados por la Interventoría al correo volantes@idu.gov.co para su respectiva validación.
- En la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU el contratista podrá solicitar los formatos establecidos para dichos trámites y protocolos de comunicación. Las solicitudes puntuales deben ser enviadas al correo volantes@idu.gov.co.
- El contacto y gestión con el IDU 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.

- El contratista debe entregar las piezas de información y divulgación como volantes de inicio, convocatorias e informativos predio a predio, en caso de no encontrar quien reciba las comunicaciones, volantes, invitaciones etc., el Contratista debe realizar nuevas visitas al predio, local comercial o equipamiento, lo cual deberá ser consignado en la planilla de control entrega de volantes con fechas exactas; si a la segunda visita nadie recibe la pieza de comunicación, esta será enviada por correo certificado al predio, cuyo soporte deberá ser entregado en el informe mensual respectivo.
- El contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el IDU, sobre el desarrollo del proyecto.

7.3.2 Divulgación del proyecto en el área de influencia directa y aferente

7.3.2.1 Vallas móviles

El Contratista instalará como mínimo dos (2) vallas móviles por cada frente de obra, sobre las vías de intervención. Este elemento de divulgación debe estar ubicado en un punto estratégico de cada zona a intervenir, en la que se visualizará la información acerca del contrato. Estas vallas deberán estar ubicadas al inicio y al final de la intervención que se realice, lo cual es un requisito para dar inicio al frente de obra.

7.3.2.2 Volantes de información

Son piezas de divulgación que informan a la población sobre las características y temas relacionados con el Proyecto, la distribución de estas piezas se realizará predio a predio, en los Puntos Satélites de Información, Puntos IDU y en otros sitios o lugares que el Contratista considere pertinente.

Para tal efecto, el Contratista debe solicitar las especificaciones al IDU, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones, para su aprobación. Y su distribución será de acuerdo con lo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

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

- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa de Formación y Cultura Ciudadana; convocatorias a talleres, material de apoyo para los talleres o cualquier acción del programa.
- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa Servicio a la Ciudadanía.
- Cuando se inicien grupos de obra 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:

a) Volante de inicio:

Son piezas de divulgación que incluye información sobre la fecha de inicio de obra, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos y características específicas que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinentes y relevantes. Su distribución se realizará con ocho (8) días de anticipación al inicio de las obras de conservación.

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 Participación, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales.

Locales, Alcaldías Locales; grupos poblacionales (discapacitados, jóvenes, mujeres, adultos mayores, entre otros), Organizaciones sociales, gremiales, establecimientos educativos e institucionales, entidades públicas, establecimientos comerciales.

Teniendo en cuenta las particularidades del proyecto, se deben formular estrategias de ubicación y entrega de las piezas, esto con el fin de facilitar la consulta de las comunidades.

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

b) Volante de finalización de obra:

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

Estos 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 Participación, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Alcaldías Locales, de Juventud y de Cultura; grupos poblacionales (discapacitados, jóvenes, mujeres, adultos mayores, entre otros). Organizaciones sociales, gremiales, establecimientos educativos e institucionales, entidades públicas, establecimientos comerciales y veedurías ciudadanas, entre otros.

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

c) 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 IDU y Puntos Satélites de Información y se realizará su reemplazo cuando se encuentren deteriorados o cuando existan contenidos de valor a comunicar.

Deberán contar con las aprobaciones de la Interventoría y las especificaciones del IDU, para lo cual el Contratista deberá solicitarlas a la Entidad, previa aprobación de la Interventoría y recibidas por el IDU. Estas piezas se instalarán en los Puntos Satélite de Información, en los Puntos IDU del proyecto, en alcaldías locales, centros educativos y en espacios estratégicos de los grupos identificados por el Contratista. Su instalación se realizará una semana antes del inicio de las actividades de obra de cada punto de intervención.

7.3.2.3 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. 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 o instituciones, 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

Se realizará la instalación de mínimo dos (2) puntos satélites en cada frente de obra abierto, durante las actividades de obra, su actualización se deberá realizar 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.

7.3.2.4 Divulgación del Plan de Manejo de Tránsito - PMT Volante de información PMT

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

Las actividades de divulgación del PMT, señalización provisional y desvíos, deberán realizarse una vez se obtenga la aprobación por parte de Secretaría 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 con los parámetros de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, el Manual de Identidad Visual del IDU y la información del PMT aprobado, considerando los tiempos establecidos por el Instituto para la revisión, diseño y aprobación de las piezas de divulgación.

El contratista deberá distribuir Piezas 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.
- Empresas de transporte público e intermunicipales que tengan rutas por la zona de intervención (En caso de requerirse).
- Juntas de acción comunal.
- Puntos satélites de información instalados.
- Punto IDU.
- Alcaldías locales.
- Y/o aquellos lugares que el IDU 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 IDU, los cuales deberán contar con la aprobación de la Interventoría, los contenidos para dicha pieza de comunicación deberán ser revisados y aprobados en el comité técnico del Contrato, por parte de la Interventoría y el IDU. La información base para el diseño será suministrada por el área de tránsito, estos volantes deberán contener información general y clara sobre el PMT a implementar y su distribución deberá realizarse en todos y cada uno de los predios ubicados sobre las vías que serán utilizadas como desvíos y a la población indicada.

Se aclara que la información a la población flotante deberá realizarse en dos (2) 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.

Para el caso de las empresas de transporte público se deberá enviar 10 unidades del PMT por cada empresa.

El contratista distribuirá información también a conductores, puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívico-comunitarias y empresas de transporte público, y demás, en el mes anterior al inicio de las obras. Su distribución se hará de forma permanente.

7.3.3 Cantidades de piezas de información

Cada uno de los grupos deberá contar, como mínimo, con las siguientes piezas de comunicación:

Tabla 1 Paquetes de piezas de divulgación

Pieza	Cantidad
Vallas móviles	10
Volantes inicio	3.000
Volantes finalización	3.000
Volantes informativos	2.500
Afiches	700

Volante de información PMT	4.000
----------------------------	-------

*Nota: los volantes serán distribuidos de acuerdo con las necesidades del proyecto.

Estas piezas de divulgación serán utilizadas de acuerdo con las necesidades del proyecto y a los requerimientos presentados por la dinámica del contrato, 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 con la estrategia de comunicaciones formulada por el Contratista, aprobada por Interventoría y avalada por el IDU. La entrega de las piezas de divulgación debe contar con su respectivo registro fotográfico y debe contar con soportes de entrega (listados, fotografías, videos, actas, etc.).

8 REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

8.1 Soportes de Gestión

El contratista deberá contar y disponer en la oficina principal de la empresa 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 IDU cuando estos lo requieran.

8.2 Reporte periódico

Semanalmente el contratista remitirá vía correo electrónico a la Interventoría el informe de gestión de actividades de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, así como la programación de actividades del siguiente período, y mensualmente el consolidado en donde se evidencie los resultados obtenidos para cada uno de los programas de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica 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 IDU cuando este lo estime pertinente.

8.3 Informe Mensual

El contratista entregará un informe mensual de las actividades de gestión realizadas durante el periodo en medio magnético y digital 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 con 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 en el sistema Bachué.

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 una de las actividades y aprobados por la Interventoría y el IDU.

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

- Identificación: Información de identificación del proyecto, Interventoría y contratista.
- Introducción.
- El contratista desarrollará y describirá 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 sus anexos.
- Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la autoevaluación de la gestión realizada en el periodo, informará los inconvenientes y medidas correctivas dadas a los mismos y propondrá medidas para evitar inconvenientes en el siguiente mes.
- Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión adelantada, entre los que se encuentra como básicos los formatos IDU, además de fotografías, en medio magnético y todo aquello que el IDU y/o contratista y la Interventoría consideren pertinente.

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.

8.4 Sistemas de información – Bachué - BTE

El contratista diligenciará toda la información correspondiente al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica en el aplicativo Bachué - atención al ciudadano, en tiempo real, a través de la página web, una vez se desarrollen las actividades, anexando los soportes correspondientes, previa aprobación de la interventoría.

8.5 Informe final de gestión

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

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

A continuación, se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación del consolidado 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.
- Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- Anexos: se debe hacer referencia de los anexos presentados en cada uno de los informes mensuales e incluir aquellos que no se hayan presentado durante el desarrollo del proyecto a través de los informes mensuales y todos aquellos que la interventoría y/o el IDU solicite y considere pertinente.

Dentro del documento se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano adelantada con respecto a los impactos manejados durante las actividades de obra, de tal manera que se pueda establecer:

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

8.6 Aprobación de documentos

Los criterios para 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 Gestión de Interventoría y/o Supervisión de Contratos vigente a la suscripción del Contrato.

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 IDU.

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 IDU.

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

8.7 Comités de seguimiento

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

9 COSTOS DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATEGICA

Sistema de Calificación

En cuanto al componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, le corresponde a la Interventoría evaluar y calificar el desempeño del Contratista durante las actividades de obra, lo cual se realizará mediante los índices de cumplimiento, de manera periódica según lo contemplado en el presente Apéndice.

El pago de las labores de diálogo ciudadano y comunicación estratégica desarrolladas por el Contratista, se fundamentará en un sistema de calificación del cumplimiento de las obligaciones. El sistema aplica una matriz que valorará el cumplimiento de cada una de las actividades ya predeterminadas.

Como consecuencia de la aplicación de tal matriz, el Interventor determinará si el Contratista el cumplimiento (0% o el 100%) de cada una de las labores desarrolladas para el momento de la suscripción del acta mensual de obra.

El mecanismo por emplear, son los índices de cumplimiento del componente en cada una de las líneas estratégicas, para lo cual se deben considerar y detallar las actividades y los criterios de evaluación del cumplimiento.

La calificación se realizará teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el período de evaluación y esta deberá implementarse.

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

Las inspecciones para efectuar la calificación deben ser organizadas y guiadas por el profesional designado por la Interventoría. Se informará al Contratista de la calificación obtenida por escrito o en los comités de seguimiento, quien de no estar de acuerdo con la calificación podrá realizar sus descargos, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación. La Interventoría valorará dicha información de acuerdo con 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 IDU será el encargado de dirimir la situación.

Cuando el Contratista solicite un ajuste a los índices de cumplimiento, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento de estos, sino buscando su mejoramiento; es decir, no puede eliminarse un indicador y/o medición que es calificable.

Este proceso solo será aceptado una sola vez.

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

La forma de pago se encuentra establecida en el Contrato de obra en la cláusula FORMA DE PAGO.

La calificación de los índices de cumplimiento realizadas por la Interventoría tendrá los siguientes criterios:

- En caso de ítem no calificables en el periodo, no se asignará puntaje, y no se tendrá en cuenta para su ponderación (N.A).
- Los indicadores y mediciones se aplicarán desde el inicio del Contrato, teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el periodo.
- Los indicadores y/o mediciones deberán ser formulados por el Contratista, aprobados por la interventoría y avalados por el IDU 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.

10 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 los siguientes criterios:

- En caso de ítem no calificable 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 periodo.

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

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

- No alcance la calificación de por lo menos el 90% en las listas de chequeo sociales según la evaluación presentada por la Interventoría en el informe mensual al IDU.
- Incumpla en más de tres (3) periodos mensuales consecutivos uno o varios ítems de índices de cumplimiento.
- Incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el IDU en tres (3) o más ocasiones.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- Suministre información falsa sobre soportes y certificaciones de hojas de vida de los profesionales encargados del Diálogo Ciudadano y La Comunicación Estratégica. Esto no exime al Contratista de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción haya lugar.
- La no notificación a la Interventoría e IDU del retiro de los profesionales aprobados contractualmente en un plazo no mayor de un día.
- Cuando el Contratista no garantice la permanencia del personal en el cargo requerido contractualmente y/o incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.

Tabla 2 Tabla índices de cumplimiento

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
Talento humano para el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica				
1	El Contratista conformó el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de acuerdo con las obligaciones contractuales.	Cumplió	No cumplió	
2	El personal social permanece en el proyecto el tiempo requerido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	El personal social cumple con las funciones establecidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	El profesional social asistió a los comités de seguimiento y extraordinarios a los cuales fue convocado.	Cumplió	No cumplió	
5	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría el diagnóstico o informe de actividades previas de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	El Contratista entregó para aprobación de la Interventoría la metodología para el programa de acompañamiento a actividades técnicas de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Línea estratégica: Diálogo Ciudadano				
Programa Servicio a la Ciudadanía				
1	Instaló el punto de atención ciudadano virtual de acuerdo con los tiempos y requerimientos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
2	El punto de atención ciudadano funcionó en el horario establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	Realizó el procedimiento de registro y atención de las PQRSD presentadas por la comunidad de acuerdo con los manuales establecidos por la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía del IDU.	Cumplió	No cumplió	
5	Realizó el respectivo seguimiento a las PQRSD abiertas durante el período de evaluación.	Cumplió	No cumplió	
6	Dio respuesta a las PQRSD de la comunidad de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos por el IDU.	Cumplió	No cumplió	
7	Facilitó los respectivos registros físicos correspondientes a las PQRSD solicitados por la Interventoría.	Cumplió	No cumplió	
8	El contratista cumplió con los recorridos urbanos programados por frente de obra de acuerdo con las condiciones del presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	El Contratista conformó el equipo de atención de los recorridos urbanos de acuerdo con lo establecido en el apéndice de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.	Cumplió	No cumplió	
Programa de Diálogo y Participación Ciudadana				
1	Realizó la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio de obra con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio contenía la información requerida y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
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 Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
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 Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
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 Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de finalización contenía la información requerida y se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	El área Técnica del Contratista asistió a las reuniones de inicio, finalización y extraordinarias como se encuentra establecida en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

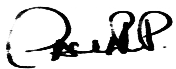
ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
8	Conformó el número de comités IDU, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	El Comité IDU se reunió el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	Hizo entrega del carné a cada uno de los integrantes del Comité IDU cumpliendo con lo establecido en el manual de identidad visual del IDU, tiempos y requerimientos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
11	El Contratista realizó las actas de socialización con la comunidad, de acuerdo con los parámetros del presente Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Programa Acompañamiento Actividades Técnicas				
1	El profesional hizo el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	Se realizó el respectivo inventario de predios objeto de actas de vecindad, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	Entregó a la Interventoría para su revisión el inventario de predios y metodología para el levantamiento de actas de vecindad.	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró las actas de vecindad de inicio en el área de influencia del proyecto, de acuerdo con el inventario predial y acorde a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	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 Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Entregó las actas de vecindad a la Interventoría de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Entregó copias de las actas de vecindad a la Comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
8	Realizó el procedimiento establecido en el Apéndice en caso de reclamaciones por afectaciones a predios.	Cumplió	No cumplió	
9	El profesional del área de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica realizó el acompañamiento al área técnica para el levantamiento de las actas de rampa de acceso vehicular de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	Entregó las actas de rampas de acceso vehicular a la Interventoría de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
11	Elaboró las actas de compromiso con la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
12	Se entregó copia de las actas de compromiso a la comunidad, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
13	El contratista cumplió con los compromisos en los tiempos pactados con el ciudadano y/o la comunidad concertados en el Acta de compromiso.	Cumplió	No cumplió	
14	El profesional Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica realizó el acompañamiento durante los registros filmicos del estado inicial de las vías de desvío de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
15	Se entregó el respectivo registro filmico de las vías de desvío a la Interventoría para su revisión y aprobación de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Programa de Cultura Ciudadana				
1	Elaboró el documento metodológico de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el presente apéndice en el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.	Cumplió	No cumplió	
2	Realizó las actividades de formación con los empleados de obra acuerdo con la información establecido en el presente apéndice.	Cumplió	No cumplió	
Programa de Gobernanza para la Movilidad				
1	Entregó e implementó la metodología del proceso de gestión y articulación interinstitucional en el Plan de Diálogo ciudadano y comunicación estratégica.	Cumplió	No cumplió	
2	Realizó estrategias de articulación interinstitucional con el sector educativo cuando se requirió.	Cumplió	No cumplió	
3	Realizó estrategias de articulación interinstitucional con el sector salud cuando se requirió.	Cumplió	No cumplió	
Desarrollo Económico				
1	Divulgó los mecanismos de contratación y las vacantes disponibles para el personal de mano de obra no calificada que residan en la localidad (es) de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
2	Realizó las gestiones interinstitucionales necesarias para la vinculación de personal de mano de obra no calificada y cuenta con los respectivos soportes de dicha gestión.	Cumplió	No Cumplió	
3	Cumplió con el porcentaje de contratación de personal de mano de obra no calificada local para la obra establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
4	Cumplió con la contratación de población víctima del conflicto en el componente vulnerable establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	Cumplió con el porcentaje de contratación de población vulnerable, establecido en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Realizó todas las acciones necesarias que garantizaron la satisfacción de la ciudadanía con la gestión realizada con el sector.	Cumplió	No cumplió	
7	El Contratista realizó las gestiones para la contratación de población víctima del conflicto.	Cumplió	No cumplió	
8	El Contratista realizó las gestiones para la contratación de enfoque de género.	Cumplió	No cumplió	
Manejo de servicios públicos				
1	Cumplió con la definición y puesta en marcha de un (1) acuerdo de trabajo gestionado para la atención a emergencias y contingencias cuando se requirió.	Cumplió	No Cumplió	
2	Realizó todas las acciones necesarias que garantizaron la satisfacción de la ciudadanía con la gestión realizada con el sector.	Cumplió	No Cumplió	
3	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector.	Cumplió	No Cumplió	
Movilidad				
1	Cumplió con la implementación del esquema de socialización del PMT.	Cumplió	No Cumplió	
2	Ejecutó las acciones proyectadas de coordinación con el sector.	Cumplió	No Cumplió	
Línea: Comunicación Estratégica				
Programa de información para el desarrollo del proyecto				
1	Elaboró e implementó la estrategia de comunicaciones para el proyecto.	Cumplió	No cumplió	
2	Elaboró e instaló los afiches con información del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
3	Apoyó en la ejecución de la estrategia de contenidos del IDU.	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró y distribuyó las piezas de información de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	Elaboró y distribuyó los volantes de inicio a la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y distribuyó los volantes de finalización de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
7	Elaboró y distribuyó los afiches informativos a la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
8	Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad en la contingencia relacionada con el corte de servicios públicos (No programados) de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
9	Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación plan de manejo de Tránsito PMT, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
10	Cumplió con los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, para la elaboración y distribución de las piezas de divulgación del proyecto, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
11	Elaboró y distribuyó predio a predio, en el área de influencia del proyecto las invitaciones o convocatorias a reuniones y comités de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
12	Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
13	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, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
14	Instaló la (s) valla (s) informativa (s) móviles de acuerdo con los requisitos y tiempos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
15.	El contratista cumplió con los equipos e implementos necesarios para construir material audiovisual como; videos, fotografías de alta calidad, infografías entre otros que se requieran.	Cumplió	No cumplió	
REPORTES				
1	Proporcionó a la Interventoría y/o al IDU la información Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del proyecto cuando se le solicitó.	Cumplió	No cumplió	
2	Tiene a disponibilidad del IDU y la Interventoría todos los soportes de las actividades que realizó durante la ejecución de actividades de obra del proyecto.	Cumplió	No cumplió	
3	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe mensual de la diálogo ciudadano y comunicación estratégica, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe semanal del Diálogo Ciudadano Y Comunicación Estratégica, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
5	Registró y entregó a la Interventoría y al IDU la información mensual del diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en el aplicativo BACHUE, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y entregó a la Interventoría un informe final consolidado del diálogo ciudadano y comunicación estratégica adelantada durante todo el contrato,	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
	con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el Apéndice.			
7	Cumplió con las observaciones emitidas sobre los productos entregados a la Interventoría y/o el IDU, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	

Aprobó:  Paula Andrea Rada Pinzón Jefe Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía	Elaboró:  Iván Alejandro García Grajales Contratista Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía
	Revisó:  Manuel Andrés Castellanos Sepúlveda Contratista Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía