



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

**ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DE PATIOS TEMPORALES TRONCALES
DEL SISTEMA TRANSMILENIO, EN BOGOTÁ, D.C.**

CAPÍTULO 11

ESTUDIOS Y DISEÑOS GESTIÓN SOCIAL

BOGOTÁ D. C., JULIO DE 2018

Tabla de contenido

1. PRINCIPIOS.....	3
2. OBJETIVOS	3
3. ANTECEDENTES	4
4. NORMATIVA	5
5. RECURSOS HUMANOS Y APOYO LOGÍSTICO - ÁREA SOCIAL	6
6. GESTIÓN SOCIAL PARA LA ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS.....	7
7. ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL CON COMUNIDAD PARA LA ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS	21
8. PLAN DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA LA ETAPA DE CONSTRUCCIÓN	29
9. PUNTO TMSA	41
10. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.....	43
11. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A EMPLEADOS Y SUBCONCESIONARIO DE OPERACIONS DEL CONCESIONARIO DE OPERACIÓN.....	46
12. PROGRAMA DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	46
GESTIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL LOCAL.....	46
POBLACIÓN VULNERABLE.....	47
13. PROGRAMA DE MANEJO DE IMPACTOS EN EL SECTOR COMERCIAL (CUANDO APLIQUE)	48
14. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A ACTIVIDADES TÉCNICAS DE OBRA	48
15. REPORTES.....	54
16. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	55
17. COSTOS SOCIALES.....	56
18. COMITÉS DE SEGUIMIENTO	57
19. LISTAS DE CHEQUEO PARA LA ETAPA DE EJECUCIÓN	57

OBLIGACIONES DE GESTIÓN SOCIAL

El presente Apéndice incluye las obligaciones de Gestión y Participación Social del Concesionario de Operación las cuales debe cumplir con base en los criterios de oportunidad y calidad.

Sin perjuicio de las obligaciones descritas en el presente Apéndice, el **Concesionario de Operación** deberá garantizar el cumplimiento de la Gestión Social, a través del desarrollo de los programas aquí planteados. Cualquier mecanismo sugerido por el Concesionario de Operación deberá contar para su ejecución con la aprobación de la Interventoría y el conocimiento del Ente Gestor. Igualmente, el Concesionario de Operación deberá garantizar una atención permanente a las solicitudes realizadas por la ciudadanía con respecto al proyecto

1. PRINCIPIOS

A continuación se presentan los parámetros del Componente Social, el cual se sustenta en los siguientes principios:

- La participación activa de la ciudadanía, promoviendo la vinculación de la comunidad en general, representantes de las diferentes organizaciones sociales, comunitarias e institucionales presentes en el área de influencia del **Proyecto**.
- La corresponsabilidad del **Concesionario de Operación** ejecutor de las obras, la **Interventoría**, la Administración Distrital (TMSA) y la ciudadanía; en la ejecución de las medidas de manejo para los impactos sociales identificados – Plan de gestión social, orientado a la mitigación y compensación de los impactos generados por la construcción.
- La transparencia durante la ejecución del proyecto, mediante la comunicación directa y bilateral con la población.
- El cumplimiento de las disposiciones legales sobre el manejo de los impactos sociales identificados por la ejecución de las obras.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Realizar la caracterización social del proyecto, con el fin de identificar, describir y analizar el área de influencia del mismo, evaluando los impactos y diseñando las medidas de manejo para su buen desarrollo. Así como generar las recomendaciones urbanísticas, mediante estrategias de participación ciudadana, con el fin de ser incorporadas en los lineamientos de diseño del proyecto, previa valoración interdisciplinaria del Concesionario de Operación.

2.2. Objetivos Específicos de las actividades de gestión social durante los Estudios y diseños

- Definir y caracterizar el área de influencia social para la futura construcción y mantenimiento del proyecto.
- Elaborar la caracterización socio-territorial desde los componentes: económico, ambiental, urbano, sociocultural y de movilidad.

- Generar recomendaciones urbanísticas con participación ciudadana (Comité de participación cuando se requiera), con el fin de ser incorporadas en la etapa de estudios y diseños, previa valoración integral derivada de la construcción colectiva del desarrollo urbano.
- Definir la metodología para la identificación y evaluación de los impactos en el área de influencia directa.
- Identificar y evaluar los impactos: socioculturales, económicos, urbanos, ambientales y de movilidad generados por el futuro proyecto; a la población que se mantendrá en el área de influencia, teniendo en cuenta la percepción que los ciudadanos manifiesten con relación a estos impactos.
- Sistematizar y georreferenciar la información producto de las actividades de Gestión Social, en especial aquella relacionada con las recomendaciones ciudadanas, realizando el seguimiento respectivo.
- Elaborar el Plan de Manejo Social de Impactos, atendiendo las particularidades sociales del proyecto, de acuerdo al análisis de la evaluación de impactos.
- Identificar y realizar con participación ciudadana, recomendaciones de los lugares que potencialmente puedan constituirse en remanentes y/o culatas del proyecto, con el fin de generar recomendaciones urbanísticas.
- Diseñar estrategias de sostenibilidad del proyecto.
- Generar espacios de participación para la ciudadanía que posibiliten el intercambio permanente de información, la resolución de inquietudes y el trámite y respuesta a las propuestas de los ciudadanos.
- Establecer canales de comunicación con la ciudadanía para suministrar información: clara, veraz y oportuna a las comunidades ubicadas en el área de influencia social del proyecto, teniendo en cuenta las particularidades del territorio y de las comunidades.
- Ofrecer información clara, veraz y oportuna a las comunidades ubicadas en el área de influencia del proyecto.
- Identificar y socializar con la comunidad los beneficios sociales por componentes.
- Implementar el sistema de servicio a la ciudadanía, de manera que se cuente con la base para adelantar el seguimiento correspondiente y se garantice su continuidad en la etapa de construcción.
- Realizar la solicitud ante la Autoridad Ambiental Competente licencias, permisos, concesiones, autorizaciones y demás instrumentos de control para el desarrollo del proyecto.
- Establecer e implementar un Plan Táctico de Comunicaciones, siguiendo las directrices trazadas por la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones del Ente Gestor.

3. ANTECEDENTES

En caso que se requiera, el Concesionario de Operación deberá efectuar el análisis de la información primaria y secundaria existente, así como revisar los productos sociales, que hacen parte de otros proyectos en Bogotá D.C,

El Concesionario de Operación debe determinar la validez de lo encontrado y en caso de establecer que puede o no utilizar esa información, realizará un informe describiendo las razones técnicas que soportan su respuesta.

4. NORMATIVA

4.1. Reglamentación Vigente

Para la implementación del presente Capítulo, el **Concesionario de Operación** debe tener en cuenta la normativa de acuerdo con la reglamentación vigente:

- Constitución Política de Colombia.
- Resolución 49906 del 6 de julio de 2015: Por la cual se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía.
- Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, la cual se materializa a través de la implementación de los siguientes documentos: (i) Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, dirigida a funcionarios, Concesionario de Operación e interventores; (ii) la Cartilla de Participación Ciudadana y Control Social “Construyendo ciudad” que orienta a los ciudadanos en el derecho a la participación y el control social y (iii) Manual para la Atención a la Ciudadanía dirigido a los funcionarios, servidores y Concesionario de Operación del Instituto de Desarrollo Urbano. Cartilla de participación ciudadana y control social “Construyendo Ciudad” y el manual de atención a la ciudadanía.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- 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 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Decreto 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.
- Guía de Movilidad Reducida IDU y guía práctica de la movilidad urbana.
- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- Ley 99 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 134 de 1994: Mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Resolución 747 de 1998: Topes máximos para sueldos y demás gastos que se pueden pagar por contratos.
- Decreto 190 de 2014: Plan de Ordenamiento Territorial para Bogotá.
- Decreto 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.
- 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.
- Acuerdo 79 de 2003: Código de Policía de Bogotá D.C.

- Acuerdo No. 645 de 2016: Por el cual se adopta el plan de desarrollo, económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá 2016-2020; Bogotá Mejor para Todos.
- Ley 1437 de 2012: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Decreto 503 de 2011: Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.
- Decreto 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.
- Acuerdo 584 de 2015: Adopción de los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.
- 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.

5. RECURSOS HUMANOS Y APOYO LOGÍSTICO - ÁREA SOCIAL

Durante la ejecución del Contrato y específicamente durante la implementación del Plan de Gestión Social, el **Concesionario de Operación** debe tener la planta de personal con la cual debe garantizar la oportunidad, eficiencia y eficacia de las medidas de mitigación contempladas para el presente plan y todas aquellas necesarias que la **Interventoría** y/o el **Ente Gestor** soliciten para cumplir con los pliegos.

El **Concesionario de Operación** a quien se adjudique el contrato debe garantizar la contratación del personal idóneo y suficiente para realizar las actividades del Plan de Gestión Social.

Para adelantar las diferentes actividades de Gestión Social el **Concesionario de Operación** debe establecer una organización para implementar y desarrollar las actividades necesarias para el normal desarrollo de las obligaciones sociales establecidas para el Contrato del proyecto. Esta organización debe involucrar las áreas: técnica, social, predial, seguridad industrial, salud ocupacional –SST- y ambiental de tal modo que se facilite la comunicación permanente y el trabajo interdisciplinario, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones sociales que aplican para el desarrollo del Contrato.

El Residente Técnico debe apoyar al grupo de Gestión Social del proyecto y comprometerse con los diferentes temas ambientales, SST y sociales. Su participación contribuye a la toma de decisiones, ejecución de las actividades e información oportuna y precisa para la comunidad.

Se exige que el grupo de Gestión Social presente a la **Interventoría** cronograma semanal de trabajo en el que se especifique el tiempo de dedicación y las actividades a adelantar asociadas a los productos a entregar.

Previo a la aprobación de los profesionales del equipo social del **Concesionario de Operación**, la interventoría debe verificar la dedicación en otros proyectos (ej. 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 gestión social del **Concesionario de Operación** deben estar revisadas y aprobadas por la **Interventoría** como requisito para la firma del Acta de inicio; así mismo estas deberán ser aceptadas por el Ente Gestor.

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

Así mismo durante el desarrollo del **Contrato**, el **Ente Gestor** mediante requerimiento escrito a la **Interventoría** podrá solicitar el cambio de cualquier persona que haga parte del equipo social del Concesionario de Operación si previamente se han realizado tres (3) registros (llamados de atención), relacionados con no conformidades sobre el desarrollo del programa de gestión o de la metodología aprobada para la ejecución del Plan de Gestión Social, durante el desarrollo del contrato

Si durante la ejecución del **Contrato** se produce cambio en el personal social este podrá ser remplazado siempre y cuando cumpla con los requerimientos establecidos en este capítulo o anexo Técnico separable; el cambio debe ser justificado y reportarse por escrito a la interventoría y al Ente Gestor para su aprobación.

No se acepta la participación de profesionales que no estén aprobados por la **Interventoría** y aceptados por el **Ente Gestor** en: comité de seguimiento social, reuniones ni demás actividades del componente social.

Los profesionales descritos anteriormente deben disponer de un chaleco diseñado conforme a los parámetros establecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano o el **Ente Gestor**, en el documento que a la fecha de ejecución del Contrato esté rigiendo para tal fin.

6. GESTIÓN SOCIAL PARA LA ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS

6.1. Alcance de la Gestión Social

El propósito principal en esta etapa es el de identificar, describir y valorar los impactos (positivos y negativos) socioeconómicos y culturales, entre otros, que puede ocasionar la construcción de los proyectos objeto de los presentes pliegos, así como establecer las medidas de manejo de acuerdo con los tipos de población ubicados en el área de influencia social. Lo anterior deberá estar de acuerdo con la normatividad vigente, la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible.

6.2. Alcance

Sin perjuicio de las obligaciones descritas en el presente capítulo el Concesionario de Operación debe garantizar el cumplimiento, como mínimo, de todas y cada una de las actividades, productos y normatividad definidos en el presente documento.

El Concesionario de Operación presentará y socializará el Plan Táctico de Comunicaciones, orientado por la por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU y la Oficina Asesora de Comunicaciones, el cual será socializado en el primer Comité Integral Concesionario de

Operación- Interventoría y Ente Gestor y podrá recoger inquietudes de algunos actores relevantes identificados en el proceso de caracterización y sus antecedentes.

Sin perjuicio de lo indicado en este documento en el Programa de Divulgación, se debe dar prioridad a las plataformas digitales.

Cualquier mecanismo sugerido por el Concesionario de Operación debe contar para su ejecución con la aprobación de la Interventoría y la aceptación del Ente Gestor. Igualmente, el Concesionario de Operación debe ejecutar todas las acciones sociales de acuerdo con la normatividad vigente, los lineamientos establecidos por el IDU en la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible.

6.3. Alcance de la Gestión Social

Teniendo en cuenta la información del contrato, el Concesionario de Operación debe realizar la revisión para actualizar y/o ajustar dicha información de acuerdo con la normatividad vigente, la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, el Plan Táctico de Comunicaciones, las fuentes de información vigentes y el alcance de la gestión social durante la ejecución del contrato, atendiendo los siguientes lineamientos:

- Aportar en la mirada integral del proyecto desde los diferentes componentes (Económico, Social, Movilidad, Urbanístico y Ambiental).
- Valorar las problemáticas sociales y las oportunidades territoriales, producto de la actualización de la caracterización socio territorial, con el fin de generar e incorporar las propuestas y recomendaciones ciudadanas a los lineamientos de diseño del proyecto.
- Implementar estrategias de participación ciudadana que fortalezcan la planeación participativa, el control social y la incorporación de las recomendaciones urbanísticas, elaboradas conjuntamente con las áreas técnicas de la Entidad.
- Valorar integralmente la caracterización socio territorial, indicadores, variables y planes de gestión, tomando en consideración el contexto social y la particularidad del proyecto de desarrollo urbano.
- Atender al criterio de menor impacto social en la definición de diseños para la población del área de influencia.
- Sensibilizar a la población del área de influencia frente a los beneficios del futuro proyecto.
- Identificar y evaluar los impactos desde los componentes de análisis (Económico, Social, Ambiental, Movilidad y Urbanístico) antes, durante y después de la ejecución del proyecto.
- Diseñar e implementar un Plan de Manejo Social de Impactos, que logre prevenir, mitigar, compensar y potenciar los impactos del proyecto en la población, contando para ello con acciones preliminares a la gestión interinstitucional.
- Desarrollar las actividades de gestión social, sistematizando los resultados de las mismas y realizando la retroalimentación permanente para el logro de los objetivos establecidos.
- Elaborar el pliego de gestión social para la etapa de Construcción con su respectivo presupuesto.
- Garantizar la oportunidad, la calidad, la veracidad y la pertinencia de los productos entregados para un adecuado y oportuno manejo de los impactos valorados.
- Analizar y comunicar las dificultades encontradas a la **Interventoría** y al **Ente Gestor**.

- Ejecutar el Plan Táctico de Comunicaciones orientado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano.
- El Concesionario de Operación debe realizar una evaluación técnico-jurídica (junto con el área ambiental); con el fin de determinar los diferentes escenarios desde el punto de vista ambiental- social Vs jurídico, respecto a los actos administrativos por los cuales se otorgó la licencia ambiental al proyecto.

6.4.Obligaciones de Gestión Social durante los Estudios y Diseños

El **Concesionario de Operación** debe tener en cuenta que durante la ejecución del contrato, realizará los productos sociales que se indican en la Tabla N° 1; los cuales deben ser entregados con base en los criterios de oportunidad, calidad, pertinencia y veracidad.

Tabla No. 1 Productos a Entregar para la Etapa de Estudios y Diseños

PRODUCTO	TIEMPO DE ENTREGA
1. Propuesta metodológica y cronograma	A los quince (15) días de firmada el acta de inicio del contrato
2. Documento sobre Identificación y caracterización del área de Influencia social directa e indirecta. Directorio y mapa, actualizado de instituciones, equipamientos y actores sociales (Georreferenciados).	Al primer (1) mes de firmada el acta de inicio del contrato
3. Documento de Diagnostico socioeconómico y cultural.	Al primer (1) mes de firmada el acta de inicio del contrato
4. Documento de identificación, evaluación y análisis de los impactos sociales.	Al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato
5. Plan de manejo social de los impactos (PMSI)	Al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato
6. Consolidado de Gestión Social desarrollada durante la etapa de ajuste a los estudios y diseños	Al segundo (2) mes de firmada el acta de inicio del contrato

6.5.Propuesta metodológica y cronograma

El **Concesionario de Operación** debe presentar una propuesta metodológica para la etapa, según los entregables Estudios y Diseños; revisada y aprobada por la interventoría y aceptada por el ENTE GESTOR; que permita el cumplimiento de los objetivos y alcances expresados en los presentes pliegos. La metodología debe responder al qué, el cómo, con qué, con quién, cuándo y responsables de cada una de las actividades.

Dentro de los aspectos metodológicos para la etapa de estudios y diseños deben tener en cuenta como mínimo:

- Identificar el tipo de estudio y presentar la propuesta metodológica a utilizar (cualitativa y cuantitativa).
- Establecer el universo y una muestra representativa estadísticamente, (como mínimo el 15%) para determinar el tipo de muestreo.
- Métodos e Instrumentos a implementar para la recolección de información tanto secundaria como primaria (sondeo de opinión, entrevistas, observación directa, cartografía social, grupos focales, y/o encuestas, entre otras)
- Determinar el esquema de la prueba piloto para la implementación de los métodos e instrumentos que permitan ajustar y verificar su aplicación, con excepción de aquellos en los que sean de tipo etnográfico (por ejemplo: cartografía social, grupos focales, etc.). En estos casos, el **Concesionario de Operación** debe presentar la programación específica y los recursos pedagógicos que se proponen para llevarlos a cabo, para revisión y aprobación de la interventoría y el ENTE GESTOR.
- Establecer el mecanismo para la consolidación, sistematización y análisis de la información recopilada.
- Cronograma de trabajo donde se identifique, como mínimo, el período de recolección de información, procesamiento, análisis y elaboración de todos y cada uno de los productos y documentos solicitados. Indicará así mismo la entrega de información y soportes requeridos por el ENTE GESTOR.
- Determinar las unidades de análisis (grupo poblacional, actores sociales, territorio, usos, etc.).
- Definición y operacionalización de variables e indicadores para el estudio.

El **Concesionario de Operación** organizará un archivo en AZ por cada uno de los Programas del Plan de Gestión Social establecidos, en el que se guardarán los respectivos soportes originales y se llevará un reporte sistemático de las actividades desarrolladas, con su respectivo análisis y propuestas para mejorar la gestión profesional de los futuros proyectos, basados en las experiencias vividas en el desarrollo de esta Concesionario de Operación.

El archivo debe cumplir con los parámetros básicos de gestión documental, estar digitalizado y a disposición de la **Interventoría** y el **ENTE GESTOR** en el momento en que lo requieran. Estos documentos serán enviados a la Interventoría como soportes del respectivo Informe Consolidado de la Gestión Social adelantada durante la etapa de estudios y diseños.

6.6. Identificación y caracterización del área de influencia social del proyecto

El área de influencia social (Directa e Indirecta) delimita el marco de referencia geográfico en el cual se efectuará el estudio, análisis y evaluación del proyecto, para poder identificar las características sociales pre existentes a la ejecución de la obra, con el fin de enmarcar allí el estudio y evaluación de los impactos sociales que potencialmente pueden originarse a partir del proyecto de infraestructura urbana.

El criterio fundamental para identificar el área de influencia del proyecto, será reconocer los componentes sociales que pueden ser involucrados en las actividades que se desarrollan antes, durante y después de la futura obra.

6.6.1. Área de influencia indirecta.

Es el territorio en el que se manifiestan los impactos que ocurren en un sitio aferente al área de influencia directa es decir aquellos que ocurren en un territorio diferente a donde se producirá la acción generadora del impacto, y en un tiempo posterior y/o alterno con relación al momento en que ocurrió la acción provocadora del impacto, que igualmente afectaran positiva o negativamente a la población localizada en esta área. Para lo cual deberá Identificar, sintetizar y describir brevemente la localidad específica que será cruzada por el proyecto, las unidades de planeación zonal y su estado de reglamentación, condiciones de legalidad y regularización de los barrios, estrato, usos, equipamientos: comunitarios, sociales, comerciales, culturales; condiciones de seguridad, demografía, entre otros.

6.6.2. Área de influencia directa

El área de influencia directa es el territorio en el que se manifiestan los impactos sociales directos, es decir aquellos que ocurren en el mismo sitio en el que se produjo la acción generadora del impacto y al mismo tiempo, o en tiempo cercano, al momento de la acción que provocó el impacto.

El área de influencia directa está constituida por los sectores que abarca la zona urbana y/o rural más próxima al trazado del proyecto, en el que se manifiestan los impactos que produce la futura obra, (área de campamento y oficina, zonas de cargue y descargue, patio de máquinas y/o vehículos, vías de desviación, locales o centros de actividad comercial que se verán afectados temporalmente, acceso a garajes, viviendas, etc.)

Teniendo en cuenta lo anterior, el Concesionario de Operación debe:

- Delimitar el área de influencia directa teniendo en cuenta el espacio geográfico donde se desarrollará la obra y que se considera que socialmente será modificado por el proyecto, el Concesionario de Operación debe establecer el número de unidades familiares ubicadas en el área de influencia directa del proyecto.
- Determinar los aspectos que se verán involucrados y beneficiados por el cambio en la movilidad, afectación al patrimonio cultural, dinámicas sociales y/o económicas, durante la construcción y operación de los proyectos.
- Identificar y tipificar los equipamientos sociales existentes en la zona, tipo de población ocupante, expresiones culturales y deportivas, grupos u organizaciones sociales que podrían tener injerencia en el proyecto.
- Identificar la situación actual del área de influencia directa, definiendo las características o particularidades que originan o justifican el proyecto.
- Reseñar las actividades económicas de la población.

El Concesionario de Operación a través de recorridos en campo, elaborará, complementará y / o actualizará el inventario y caracterización de los predios que permanecerán en el área de influencia directa del proyecto respecto del cual sistematizará y presentará la siguiente información: dirección del predio, propietario o nombre de la edificación, estrato, tipo de edificación(casa, edificio, local, otro cual), altura (número de pisos), uso del predio (económico-cual, residencial, institucional, deshabitado, mixto), inventario-número de

(garajes, locales, apartamentos, locales, zonas comunes, otro cual), número de accesos (peatonales, vehiculares), terrazas (si/no), sótanos (si/no), observaciones.

Nota: Durante la realización de los estudios y diseños el Concesionario de Operación debe identificar el número de predios a los cuales se le realizará las actas de vecindad, la determinación del número de actas es responsabilidad del o los profesionales del área técnica. Debe ir después de la caracterización de predios.

6.7. Directorio y mapa, actualizado de instituciones, equipamientos, actores sociales.

El Concesionario de Operación realizará y clasificará el directorio así:

- Administrativo (Alcaldía Local, JAL., CLOPS, Aso juntas, Estación de Bomberos, Empresas de Servicios Públicos, CAI, CAMIS, ICBF, etc.).
- Equipamientos colectivos (educativos, culturales, bienestar social, recreación y deporte, salud).
- Comercial (sectores comerciales, centros comerciales, empresas de transportes, etc.).
- Organizaciones sociales y comunitarias (J.A.C., Propiedad horizontal, ONG's, etc).
- Otros que se encuentren e identifiquen durante los estudios.

Esta información deberá organizarse en tablas que faciliten su utilización teniendo como mínimo las siguientes variables:

- Ubicación geográfica: localidad, área de influencia (directa – indirecta), UPZ (número y nombre), barrio, dirección
- Tipo de equipamiento (educativo, cultural, salud, seguridad, culto, recreativo, bienestar social),
- Nombre del equipamiento.
- Sector (privado – público), datos generales: teléfono, correo electrónico, nombre del Representante Legal.
- Escala (barrial, vecinal, local),
- Para el caso de las organizaciones sociales deberá determinarse el número de afiliados.
- En el desarrollo de los estudios y diseños el Concesionario de Operación deberá ir construyendo una base de datos que contenga: nombre dirección teléfonos y correos electrónicos de los ciudadanos que participen en las distintas reuniones realizadas.

Georreferenciación de Equipamientos sociales y dotacionales

Se realizará en planos a escala 1:1.000 a todo color con sus respectivas convenciones y deberá presentar las siguientes capas de información:

- Área de influencia social indirecta: Localidad, Unidades de Planeamiento Zonal (número y nombre).
- Área de influencia social directa: barrios aferentes al proyecto, equipamientos.
- Localización del proyecto.
- Puntos Satélites de Información.

- Georreferenciación y sistematización de las propuestas comunitarias para los lineamientos del diseño del proyecto.

6.8. Diagnóstico Socioeconómico

Para la elaboración del diagnóstico Social, el Concesionario de Operación tendrá como punto de partida de análisis de información de la etapa de Estudios y Diseños, que será el documento de identificación del área de influencia social realizado durante el contrato.

Para lo cual debe realizar el análisis de las siguientes dimensiones de estudio:

Dimensión Física

- Localización del corredor, de acuerdo con la división político-administrativa incluyendo el nivel barrial, unidades de planeamiento zonal y localidades.
- Identificación del sistema de equipamientos dotacionales considerando las definiciones del POT, para este tema el equipo social debe emitir un concepto sobre el sistema de equipamientos que se verá afectado positiva o negativamente por cada proyecto y el impacto que esto representa para la población atendiendo a su clasificación y teniendo en cuenta la población de usuarios vigente al momento de la realización de los estudios, análisis de los usos del suelo (comercial, residencial e institucional) y una aproximación al número de población que será afectada por la construcción de las obras de acuerdo con los usos mencionados
- En coordinación con el área técnica, se realizará la identificación de otros proyectos que se prevea construir y que afecten a la población de manera simultánea con la obra, para la que también se identificarán los impactos sociales.

Dimensión Económica

- Determinación de las características económicas de la población y establecer los circuitos de economía formal o informal y empleo que se verán afectados positiva o negativamente por el proyecto.
- Identificación de establecimientos formales como informales, el porcentaje de empleo generado, estado de legalidad, población a la que sirve, antigüedad del negocio y en la zona, comportamiento de la venta en el tiempo, es decir si existe una temporada en particular donde se registre un mayor volumen de ventas, entre otros aspectos. El **Concesionario de Operación** formulará aspectos que complementen esta actividad, técnicas de investigación e instrumentos, cronograma de actividades. Estos aspectos serán presentados en la propuesta metodológica de la que trata el presente anexo.
- Identificación aspectos demográficos, tanto locales como de Unidades de Planeación Zonal –UPZ-, y características de esta población en relación con sus principales actividades económicas.
- Información y análisis de variables relacionadas con ocupación y empleo que permitan estimar la oferta de mano de obra, las necesidades del proyecto en su fase constructiva, de manera que se estime el porcentaje de mano de obra no calificada que el proyecto puede vincular en los diferentes momentos. Esta información debe reflejarse en la propuesta de Plan de Gestión Social para la fase de construcción.
- En el caso de los comerciantes, es necesario precisar las agremiaciones y organizaciones a las que se encuentran vinculados, de manera que el proyecto cuente con el escenario organizativo de esta población para su vinculación a las actividades de

gestión social, durante la etapa de estudios y diseños y posteriormente en la construcción.

- Teniendo en cuenta la predominancia en el corredor del sector, el **Concesionario de Operación** adelantará con base en información secundaria y primaria una caracterización de la actividad comercial específica que sirva de base para la realización de un estudio de impacto al sector comercial, donde incluya la identificación de los ingresos de los mismos, estudio que será base para la propuesta en el Plan de Manejo Social del programa específico para la mitigación de los impactos en el sector comercial.

Dimensión Social

- Relacionar los mecanismos de concertación o acercamiento utilizados por la comunidad.
- Analizar los grados o niveles de educación de la población, principalmente aquella que asistirá a las reuniones, para que el diseño de las estrategias de comunicación esté acorde y sea comprensible.
- Identificar los medios de información, canales de comunicación, niveles y formas de participación de la comunidad, para maximizar sus posibilidades en el desarrollo de los programas de información y participación del proyecto. Se requiere tener en cuenta aspectos como: cobertura, frecuencia, canales (boletines, emisoras, periódicos locales o barriales, páginas web).
- Identificar las condiciones de seguridad ciudadana, así como de las entidades que trabajan en el tema, esto con el fin de determinar la vulnerabilidad de la zona que pueda intensificar el impacto en la etapa constructiva. Con respecto a las entidades, esta información aportará elementos para plantear estrategias de seguridad que contemplen trabajo con la comunidad, agremiaciones, establecimientos de comercio, instituciones educativas, entidades oficiales, sector privado y entidades de salud, entre otros.

Dimensión Cultural

- El **Concesionario de Operación** debe establecer las relaciones de vecindad, de pertenencia con la zona y uso de los equipamientos y zonas públicas del sector que permita una definición de estrategias para un acercamiento efectivo con comunidad, agremiaciones, establecimientos de comercio, instituciones educativas, entidades oficiales, sector privado y entidades de salud, entre otros, ubicadas en el área del proyecto.
- Diseñar una metodología para identificar la percepción de la población frente al proyecto. Se establecerán unidades de análisis y especialmente grupos de población por tramos o sectores de acuerdo con el impacto que el proyecto genera en estos. Organizaciones sociales, comunidad, agremiaciones, establecimientos de comercio, instituciones educativas, entidades oficiales, sector privado y entidades de salud, entre otros.
- identificadas y georreferenciadas en el área de influencia directa e indirecta pueden ser partícipes de esta metodología de percepción.
- A partir de la identificación de las organizaciones sociales y comunitarias, se registrarán y describirán aquellas organizaciones que pueden ser aliadas en la sensibilización y fomento de la cultura ciudadana para la difusión y apropiación del proyecto en sus diferentes etapas, como parte de la estrategia de sostenibilidad.

Dimensión Participativa

- Diagnóstico del nivel organizativo de las comunidades, grupos, asociaciones que eventualmente interactuarán con el proyecto, debilidades, fortalezas, experiencias participativas y capacidad de gestión, necesidades de capacitación.
- Establecer el grado de participación típica de los líderes, de los miembros de las JAC, de las organizaciones sociales, cívicas y comunitarias y de la comunidad en general, para lo cual se requiere que el **Concesionario de Operación** establezca una estrategia para la medición de dicha ponderación.

Dimensión Ambiental

- Identificar los principales componentes ambientales tales como: arbolado, espacios públicos, parques y zonas verdes significativos para la comunidad.
- Realizar el análisis de información relacionada con el número de metros cuadrados de espacio verde, arbolado y espacio público por habitante en el área de influencia del proyecto y relacionarla con observación directa e indirecta.
- Identificar cualquier problemática reportada por la comunidad y relacionada con el componente ambiental, relevante para el proyecto.

Dimensión Movilidad

- Diagnosticar las principales problemáticas de movilidad del área de influencia directa e indirecta del proyecto: estado de la malla vial principal y local, principales corredores de movilidad peatonal, bicicleta, transporte público y vehicular.
- Identificar los principales medios de movilidad utilizados, en el área de influencia, por la comunidad.
- Relacionar los medios de transporte de conexión no convencionales.
- Revisar los estudios relacionados con Personas en Condición de Discapacidad (PCD) y articularlos con el diagnóstico.
- Identificar los equipamientos que se puedan ver afectados, en cuanto a su accesibilidad, durante la ejecución del proyecto

Una vez realizado el diagnóstico con información primaria y secundaria, el Concesionario de Operación deberá elaborar un documento con las recomendaciones de todos los componentes; de carácter general frente al trazado; además de recomendaciones que permitan incluir elementos de identidad al proyecto. Este documento deberá ser expuesto y argumentado en una mesa de trabajo integral (componente urbano, técnico, social y ambiental) en la que se analice cada una de las recomendaciones y se viabilicen o no su incorporación en el diseño del proyecto.

Para la elaboración del diagnóstico, el **Concesionario de Operación** debe establecer:

- Las categorías y variables objeto de estudio a ser operacionalizadas en el/los instrumentos de recolección de información propuestos en la metodología.
- Los dispositivos metodológicos por medio de los cuales recogerá la información, determinación de las técnicas de recolección de información, tipos de fuentes (primaria – secundaria), la estrategia de investigación (cuantitativa - cualitativa), formas de almacenamiento de la información, sistematización, análisis e interpretación de la información, distribución de frecuencias y de porcentajes

6.9. Identificación, evaluación y análisis de los impactos sociales.

La identificación, análisis y evaluación de los impactos tiene el propósito fundamental de prever e informar sobre los efectos que un proyecto puede ocasionar en el medio donde se genera; en este caso el medio social, cultural y económico. Su resultado es pieza clave en el desarrollo de proyectos de infraestructura, puesto que permite tomar decisiones a partir de los beneficios del proyecto y determinar las medidas que deben adaptarse para: prevenir, mitigar, potenciar, corregir o compensar los impactos en caso justificable y necesario. Teniendo en cuenta la magnitud del proyecto urbanístico se deben determinar los posibles impactos para la etapa constructiva

Con este proceso se incorpora el componente social, cultural y económico como pieza clave en el desarrollo de proyectos de infraestructura, con miras a optimizar los impactos positivos y darle un mejor tratamiento a las afectaciones.

En la identificación se exponen las definiciones y criterios a considerar en torno al tema de los impactos: probabilidad de ocurrencia, magnitud, vulnerabilidad, duración etc., que hacen parte de la fórmula que se aplicará a cada impacto y permitirá establecer los índices de evaluación o valoración. Posteriormente, se hará el análisis o interpretación general de los resultados; a la luz de la información obtenida en el diagnóstico de la población.

Dentro del análisis de la matriz respectiva se esbozarán las medidas de manejo contempladas en el Plan de Gestión Social propuesto por el Concesionario de Operación y el marco institucional de apoyo, en caso de contar con entidades y programas de apoyo institucional.

Teniendo la información pertinente sobre las etapas, actividades, dimensiones, así como la evaluación de cada uno de los impactos; ésta se graficará e ilustrará, lo cual permitirá obtener un panorama de los impactos; de manera visual, rápida y resumida para presentarlo a la ciudadanía durante las diferentes etapas del proyecto.

Este proceso consta de dos (2) fases: en la primera se identifican los elementos del medio social que pueden verse afectados por las actividades del proyecto, valorando la magnitud del impacto y su incidencia en el medio, y la segunda determina las medidas que deben llevarse a cabo para un manejo adecuado de los impactos.

Metodología para la identificación y análisis y evaluación de los impactos

El proceso de identificación de impactos es un proceso sistemático en el cual se deben conjugar las técnicas de observación directa e indirecta (visualizar el estado actual del sector, para tener un conocimiento cercano del problema a resolver), (indagar con la comunidad que se encuentra en el lugar donde se construirá la obra para conocer sus necesidades y percepción respecto del problema y la obra que se proyecta como solución) para luego realizar un análisis de todos los datos obtenidos, buscando comprender las causas, las soluciones propuestas y las posibles consecuencias que cada una de estas trae para la comunidad la ejecución del proyecto o solución que se determine

De acuerdo con lo anterior el **Concesionario de Operación** deberá definir y presentar a la **Interventoría** y al **ENTE GESTOR** la metodología y la línea de base para la identificación y evaluación de los impactos, para su aprobación de acuerdo con los tiempos establecidos en el cronograma de entrega de productos.

Impacto socioeconómico

Es la alteración de las condiciones actuales de las variables que componen el ámbito socioeconómico. Se catalogan teniendo en cuenta la condición final de mejoramiento o daño producto de una acción natural o antrópica.

Identificación de impactos

La identificación de impactos en el componente social, debe combinar técnicas cuantitativas y cualitativas que permitan identificarlos y describirlos, tanto para la etapa de construcción como para la operación del proyecto. Este aspecto debe incluir los resultados de la identificación de impactos con la población citada en los requerimientos del diagnóstico.

Se tendrá en cuenta el levantamiento de cartografía social que aporte en el diagnóstico de la población residente, especialmente en cuanto a la identificación y ubicación de impactos, la modificación de uso de las vías existentes que tendrá lugar como consecuencia de la implementación del proyecto, las expectativas y preocupaciones de población.

La identificación de los impactos debe presentar una jerarquización de los mismos, indicando la prioridad de atención dentro del plan de gestión social así como la probabilidad de ocurrencia de los mismos. La información sobre la identificación de impactos, debe presentarse en función de las actividades del proyecto, su ubicación y alcance de las obras.

Evaluación de impactos

El proceso de evaluación de impactos debe considerar la integralidad de los distintos componentes del estudio, mediante un trabajo interdisciplinario, que permita configurar y establecer la magnitud de los distintos impactos que el proyecto ocasionará al ambiente y a la población. Además incluirá los resultados de los talleres e intercambios con la población a través de las actividades de gestión social.

Para la descripción y evaluación de los impactos sociales se aplicarán los siguientes criterios, los cuales permiten precisar con mayor claridad el manejo que debe darse en el desarrollo del proyecto:

- Tipo de acción o relación causa efecto (directo o indirecto)
- Plazo de Manifestación (inmediato o latente)
- Carácter genérico (positivo o negativo)
- Probabilidad de ocurrencia (alta, media o baja)
- Proyección en el tiempo o duración del impacto (temporal o permanente)
- Localización en el espacio (puntual, local o regional)
- Reversibilidad por los propios mecanismos del medio (reversible o irreversible)
- Recuperabilidad
- Intensidad (alta, media o baja)
- Tipo de Medida (prevención, mitigación, potenciación, corrección o compensación)
- Otros que se requieran

La evaluación de los impactos del componente económico, debe atender el criterio de seguimiento a los mismos durante la fase de construcción y operación del proyecto, de manera que se pueda establecer el impacto que las obras estarían generando al sector

comercial y empresarial se establezcan medidas de mitigación. En este aspecto el Concesionario de Operación debe considerar dentro del análisis, el planteamiento de un marco interinstitucional que combine tanto la acción de la empresa Transmilenio S.A., Cámara de Comercio de Bogotá y los propios comerciantes y empresarios, entre otros que apoyen las medidas de mitigación correspondientes (Cuando esta circunstancia aplique)

6.10. Plan de Manejo Social de los impactos (PMS)

La formulación del plan de manejo de impactos sociales debe responder al análisis y establecimiento de efectos de cada una de las etapas del proyecto, atendiendo a la necesidad de mitigar, prevenir o potenciar los impactos identificados.

En este sentido, el **Concesionario de Operación** debe formular todas y cada una de las medidas y acciones necesarias para la atención de los impactos, desarrollándolas a partir de la estructuración de programas de manejo.

En línea con el desarrollo del proceso metodológico de evaluación, el plan de manejo propondrá todas las estrategias para la atención a la población del área de influencia, considerando el cumplimiento de normas, acuerdos, decretos, manuales de manejo de impactos y demás requerimientos de la legislación vigente y del ENTE GESTOR, de manera que no se omitan aspectos que puedan afectar su desarrollo durante la etapa constructiva y de operación.

Este plan de manejo se estructurará por medio de fichas, para su mayor comprensión:

Tabla No. 3
PLAN DE MANEJO DE SOCIAL DE LOS IMPACTOS
FICHA No. _____

PROGRAMA			
OBJETIVO			
IMPACTOS A MANEJAR			
UBICACIÓN DE LOS IMPACTOS			
ACTIVIDADES GENERADORAS DEL IMPACTO			
POBLACIÓN	Residentes		
	Comerciantes		
	Industriales		
	Mixto (residencia y comercial)		
	Entidades o instituciones		
TIPO DE MEDIDA		ETAPA DE APLICACIÓN	
Prevención		Etapas de Recopilación de información y análisis	
Mitigación		Construcción	
Potenciación		Operación	

PROGRAMA			
Corrección		Mantenimiento	
RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	PERSONAL		
	Residente Social		
	Asistente Social		
	Guía cívico		
	Coordinación con profesionales del otras áreas Gestión inter institucional Gestión socio institucional		
ACCIONES A DESARROLLAR Y TIEMPOS DE EJECUCION			
MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA			
METAS			
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO			
MECANISMOS DE CONTROL	Formato de		
	Registro fotográfico		
	Control del ENTE GESTOR		
	Otro / Cual		

Entre otras, las medidas de manejo con la población de comerciantes y de acuerdo con los resultados de la evaluación de los impactos, el plan debe señalar estrategias para afrontar el período de construcción, que sean concretas y estén basadas en las potencialidades organizativas, fortalezas y recursos de esta población. En ello, deben citarse las posibilidades que frente a esta materia, se puedan concertar con las organizaciones que agrupen los sectores comerciales y otras, y el análisis de aquellas que proponga directamente la población.

El **Concesionario de Operación** debe elaborar las fichas que orienten la implementación del Plan de Manejo Social de Impactos – PMS para cada uno de los programas propuestos de acuerdo con las particularidades de la población, las cuales deben contener como mínimo: objetivos, ubicación, tipo de impacto, descripción y cuantificación de las acciones o medidas a desarrollar, mecanismos de participación a implementar, normatividad aplicable, indicadores de seguimiento y de resultado, responsables y tiempo de ejecución.

En la etapa de estudios y diseños el **Concesionario de Operación** debe identificar el número de predios a los cuales se le realizará las actas de vecindad, la determinación del número de actas es responsabilidad del o los profesionales del área técnica quienes de acuerdo con sus conocimientos, criterio y nivel de intervención, proporcionarán esta información por medio de memorando interno al profesional social para que éste los incluya en el componente social de apoyo a actividades técnicas.

6.11. Consolidado de gestión social desarrollada durante la etapa de ajuste a los estudios y diseños.

El Concesionario de Operación debe entregar al ENTE GESTOR previa revisión y aprobación de la Interventoría un informe consolidado de la gestión social realizada durante todo el proceso de los estudios y diseños.

Debe contener originales de todos los soportes organizados por programas, los cuales se constituyen en instrumentos de seguimiento y verificación. Los formatos utilizados durante el desarrollo de la Concesionario de operación serán los establecidos por el ENTE GESTOR, con el objeto de unificar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones respecto del trabajo desarrollado con y para la comunidad y el manejo de la imagen corporativa del ENTE GESTOR.

Con base en las experiencias recogidas por el Concesionario de Operación durante los procesos de investigación social y ejecución del Plan de Gestión Social, plantear nuevas estrategias de acción que permitan enriquecer el proceso de gestión social para proyectos de desarrollo urbano.

A continuación se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación del consolidado de gestión social:

- Identificación, información del proyecto: número de Concesionario de Operación, objeto y responsables.
- Introducción: Breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- Plan de gestión social: presentado en orden sistemático según los programas que contempla y las actividades desarrolladas por el Concesionario de Operación, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. Hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- Cada tabla implementada debe tener una representación en un gráfico estadístico (áreas, barras, superficie, radial, columnas, pastel, burbujas, líneas, dispersión, circular, anillos, cilíndrico, cónico o piramidal).
- Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la evaluación de la gestión realizada y los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- Anexos: Todos los soportes originales de la gestión social adelantada en desarrollo de cada uno de los programas, entre los que se encuentra como básicos los formatos del ENTE GESTOR o aquellos que este indique, además de fotografías nítidas a color, copias de oficios recibidos o radicados, actas debidamente firmadas de las reuniones realizadas con la comunidad y todo aquello que la Interventoría y/o el ENTE GESTOR solicite y considere pertinente. Los soportes deben entregarse en medio magnético y físico, cumpliendo con todos los parámetros del Manual de Gestión Documental del ENTE GESTOR.

Se deben analizar y evaluar los resultados de la gestión social adelantada con respecto a los impactos planteados durante los estudios y diseños, de tal manera que se pueda establecer:

- ¿Cuáles medidas empleadas para el manejo de los impactos resultan más efectivas?

- ¿Cuál fue la participación, el valor agregado y el rol de la comunidad durante el proceso constructivo: activa o pasiva?
- ¿Cuál es la dificultad que más se presenta y que impide el normal cumplimiento de la gestión social?
- ¿Cuál es la mayor fortaleza para el éxito en el cumplimiento de la gestión social?

7. ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL CON COMUNIDAD PARA LA ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS

Las siguientes son las actividades de gestión social que el **Concesionario de Operación** deberá implementar en el área de influencia, con el fin de sensibilizar a la comunidad sobre los beneficios del proyecto y fomentando su participación, de tal forma que se fortalezcan a las propias comunidades frente a las transformaciones de su entorno.

Las acciones que aquí se citan involucran la población del área de influencia social, las organizaciones sociales y todas aquellas directas o indirectamente se vean afectadas por la construcción y operación de la futura obra.

7.1. Programa de Información y Divulgación:

La comunicación es una condición básica para la participación ciudadana, por lo que los procesos que propendan por el aumento de la deliberación y la concertación son dispositivos para que la población mejore su calidad de vida, asumiendo la corresponsabilidad con las intervenciones urbanísticas.

La identificación de los mecanismos de comunicación comunitaria, acordes a las características del territorio y de los actores identificados; resulta fundamental a la hora de consolidar una estrategia comunicativa que alcance a impactar de manera significativa en la población en lo que respecta a la información y divulgación de talleres, reuniones informativas y de retroalimentación y/o procesos de planeación participativa en la intervención urbanística del territorio.

Por lo tanto, la articulación de la intervención social con la estrategia de comunicación debe fortalecerse y retroalimentar de manera continua y sistemática, para lograr encaminar las gestiones territoriales hacia una participación ciudadana que trascienda la etapa de información a una de apropiación, corresponsabilidad y agenciamiento hacia las intervenciones urbanísticas; pues la comunicación cobra sentido cuando la ciudadanía en su ejercicio político y de planificadores de su territorio logran debatir, interpelar y por ende empoderarse de la intervención, cuando han sido partícipes desde el inicio, durante y después del proyecto.

La gestión social a través de este programa, debe garantizar información de calidad, completa, oportuna y veraz a la población acerca del proyecto, de las actividades que se desarrollarán y que requieran la participación de la población del área de influencia. Así mismo de quienes requieran información a través de la línea de servicio a la ciudadanía.

Las herramientas de comunicación varían de acuerdo con la dimensión del proyecto. Entre las piezas comunicativas a considerar están los volantes, los boletines, los plegables, los videos, las invitaciones a reuniones, las presentaciones en Power Point, los renders y todas las demás que sean necesarias para el cumplimiento de este programa. Estas deben tener

en cuenta como mínimo los grupos poblacionales presentes en el área de influencia (nivel educativo, grupo étnico).

El **Concesionario de Operación** deberá diseñar, estructurar, disponer y distribuir mínimo las siguientes piezas de divulgación atendiendo los lineamientos de la oficina de comunicaciones del **ENTE GESTOR**.

7.2. Volantes de inicio

Son piezas de divulgación que incluyen información sobre la fecha de inicio del contrato, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos específicos que el Concesionario de Operación, la Interventoría y el ENTE GESTOR consideren pertinentes y relevantes.

Los volantes de Inicio serán elaborados y entregados durante el primer mes del inicio del contrato. Para tal efecto, el Concesionario de Operación debe solicitar las especificaciones al ente gestor, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones, para su aprobación.

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

7.3. Volantes y/o plegables informativos

Son piezas de divulgación que informan a la población sobre las características del contrato, el alcance, mecanismos de atención al ciudadano y demás información que el **Concesionario de Operación**, la **Interventoría** y el **ENTE GESTOR** consideren pertinentes.

Se adelantará información de las actividades según la programación del Contrato, específicamente para:

- (i) Cuando se inicien actividades relacionadas con el objeto del Contrato
- (ii) Cuando se adelanten intervenciones para los estudios en el área de influencia del proyecto
- (iii) Cuando se requiera información primaria de los residentes del sector
- (iv) Cuando sea solicitado por la interventoría o por el ENTE GESTOR

La información se adelantará a través de la distribución de piezas de divulgación informativos con cinco (5) días de anterioridad al inicio de las intervenciones, para tal efecto el comunicado debe estar previamente aprobado, su impresión será: fotocopia a blanco y negro en papel de 75 g o de 90 g y su contenido será aprobado por la oficina de comunicaciones del ENTE GESTOR.

La información debe ser consecuente con la programación del proyecto y las actividades relacionadas con el objeto del Contrato.

7.4. Afiches informativos

En el desarrollo del contrato el **Concesionario de Operación** diseñará los contenidos necesarios para la elaboración de afiches, en los que se deberá informar a la comunidad sobre aspectos relevantes acerca de la realización de los estudios y diseños, avances del proyecto y los mecanismos de atención de inquietudes de la ciudadanía. Estos afiches deberán elaborarse de acuerdo con el protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

7.5. Piezas de invitación o convocatorias a reuniones y comités

Serán fotocopias en blanco y negro sobre papel bond de 75 g o de 90 gr., del formato entregado por el ENTE GESTOR, previa aprobación de la oficina de comunicaciones del ENTE GESTOR.

Se deberán distribuir predio a predio (comercio formal, comercio informal, peatones, entidades de salud, instituciones educativas, residentes, oficinas, propietarios y arrendatarios, cinco (5) días antes de la realización de las reuniones.

Se deberá convocar a las organizaciones sociales representativas, comités de participación, Alcaldías Locales, Juntas de Acción Comunal, Consejos de administración de los conjuntos residenciales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de: planeación, política social, juventud y cultura, centros institucionales, instituciones educativas, entidades de salud, veedurías ciudadanas.

El **Concesionario de Operación** podrá reforzar convocatorias a través de otros medios como correo electrónico, telefónicamente, dejando el respectivo soporte.

Nota: En caso de no encontrar quien reciba las comunicaciones, volantes, invitaciones etc. El **Concesionario de Operación** debe realizar nuevas visitas al predio, local etc. 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 **Concesionario de Operación** debe mantener informada a la comunidad ubicada en el área de influencia del proyecto a través del desarrollo de reuniones sobre las características del proyecto, sensibilizar y motivar a la población frente a éste, así como recoger las inquietudes y sugerencias de los asistentes.

7.6. Puntos satélites de información

Los Puntos Satélites de Información son equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano ubicados en los diferentes sitios del área de influencia del corredor, los cuales tienen como función difundir, por medio de volantes, convocatorias y afiches, la información acerca de los estudios y diseños del proyecto a la comunidad. Serán instalados en el primer mes de iniciado el contrato.

En total el **Concesionario de Operación** instalará (1) punto satélite, como mínimo el cual puede ser instalado en lugares como Instituciones educativas, Alcaldías locales, Salones comunales, Centros Comerciales, Conjuntos Residenciales, Organizaciones comunitarias y demás entidades que garanticen visibilidad y acceso a esta información por parte de la comunidad en general.

En cada uno de estos puntos, el **Concesionario de Operación** deberá adelantar una gestión con los representantes de las entidades o centros, con el fin de instalar en un lugar visible de dichos puntos, piezas de divulgación para que las personas que visitan el lugar se informen del proyecto, de sus avances y de las contingencias que se presenten. Estas piezas deben ser actualizadas de acuerdo con las actividades desarrolladas y deben corresponder a los sectores a los que hace parte este punto satélite.

La ubicación de los puntos satélites de información debe ser aprobada por la Interventoría.

7.7. Medios de comunicación locales institucionales y comunitarios

A partir de la identificación de los medios de comunicación digitales, radiales e impresos; institucionales o comunitarios y teniendo en cuenta los niveles y formas de participación de la comunidad, realizada en la caracterización del área de influencia; el Concesionario de Operación deberá incluir en su estrategia de comunicaciones piezas comunicativas para dichos medios, con el fin de garantizar la apertura de espacios de divulgación de información sobre el Proyecto y mecanismos diferentes de comunicación con las comunidades del área de influencia. Esta propuesta debe ser presentada a la Interventoría y al ENTE GESTOR para su revisión y la implementación de las diferentes piezas será realizada por la Oficina Asesora de Comunicaciones de ENTE GESTOR.

En todos los casos, las gestiones serán coordinadas por la Oficina de Comunicaciones del ENTE GESTOR y se orientarán por el principio de corresponsabilidad, de manera que no implique remuneración alguna para los medios de comunicación locales institucionales y comunitarios “*free press*”.

Para la propuesta se requiere tener en cuenta aspectos como: cobertura, frecuencia, canales (boletines, emisoras, periódicos locales o barriales, páginas web) y retroalimentación.

NOTAS

- La información debe ser dirigida a: propietarios de predios y de establecimientos comerciales, arrendatarios, líderes comunales y organizaciones sociales e instituciones ubicadas en el área de influencia del proyecto.
- La implementación de medios de divulgación acordes con las condiciones de la población ubicada en el corredor, los cuales pueden ir desde el volante hasta la comunicación por vía electrónica.
- Los registros son un respaldo y soporte de la gestión adelantada en el desarrollo de las actividades, de tal modo que con la distribución de piezas se dinamice la participación y se vincule a la ciudadanía a las actividades previstas.
- El **Concesionario de Operación** no podrá dejar más de cinco (5) ejemplares en un mismo lugar. En el caso de los conjuntos residenciales el número de piezas entregadas deben ser soportadas con el recibido de la Administración de acuerdo con el número de unidades residenciales, en ningún caso podrán ser entregadas a los guardas de seguridad u otras personas diferentes a la administración.
- En caso de no encontrar en el inmueble quien reciba las comunicaciones, volantes, invitaciones etc. el **Concesionario de Operación** debe realizar nuevas visitas al predio, local, institución, edificación etc. lo cual debe ser consignado y soportado en la planilla de control entrega de volantes con fechas exactas; si a la segunda visita la administración o ninguna persona mayor de edad recibe la pieza de comunicación, esta será enviada por correo certificado al predio.

- El Concesionario de Operación debe invitar a los veedores de cabildos locales del sector.

7.8. Programa de participación y servicio a la ciudadanía

El objetivo de este programa es garantizar a la comunidad espacios de participación y establecer los canales de comunicación con la población residente y flotante de las áreas de influencia directa, indirecta y de intervención, para que contribuyan con el diseño, ejecución y sostenibilidad del proyecto, así como con la formulación y desarrollo de la evaluación de impactos y de las medidas a tomar para la solución de conflictos y manejo de posibles afectaciones durante el desarrollo del proyecto.

7.9. Comités de participación ENTE GESTOR

Estos Comités están conformados por ciudadanos, líderes, comerciantes o residentes y grupos poblacionales ubicados en el área de influencia del proyecto. El propósito de estos comités es el de hacer seguimiento al contrato, divulgar la información sobre el mismo, facilitar la comunicación entre la comunidad y las áreas técnicas del proyecto y fortalecer la participación con incidencia de la comunidad en el mismo para garantizar su sostenibilidad.

La inscripción de las personas interesadas se realizará durante la reunión de inicio, a través de la línea de servicio a la ciudadanía y/o por correo electrónico; una vez informados de las características de los comités y de los deberes y obligaciones con la comunidad que implica su vinculación a ellos.

El **Concesionario de Operación** promoverá durante todo el desarrollo del proyecto la vinculación de la ciudadanía al Comité de participación ENTE GESTOR, a los espacios de participación o los que hagan sus veces, teniendo presente el mapa de actores realizado en la caracterización socio territorial; con el fin de generar procesos participativos integrales.

El **Concesionario de Operación** deberá considerar en su propuesta de trabajo, un cronograma de reuniones bimensuales y/o cuando se requiera con el Comité de participación ENTE GESTOR, en donde no solamente se indique el avance en la ejecución sino que se realicen jornadas de capacitación, formación para el fortalecimiento del Comité y su cualificación, destacando el papel de representantes de las comunidades ante las demás instancias del contrato. Este trabajo permitirá a futuro contar con comités de participación ENTE GESTOR que den continuidad a la participación durante la futura construcción del proyecto. Dicho cronograma debe ser presentado para aprobación de la interventoría.

Estas reuniones deberán contar con la presencia del coordinador del proyecto por el ENTE GESTOR y los especialistas sociales y técnicos del Concesionario de Operación e Interventoría. Además el Concesionario de Operación deberá presentar los planos de diseño arquitectónico y geométrico en escala 1:1000 en el que se visibilice la incorporación de las recomendaciones ciudadanas valoradas interdisciplinariamente.

En la primera reunión del Comité de participación ENTE GESTOR; el **Concesionario de Operación** debe hacer entrega de un carné que identifique a sus integrantes, los cuales serán devueltos cuando finalice el proyecto o cuando algún representante decida retirarse. Su diseño se realizará según el manual de identidad visual del ENTE GESTOR

Durante la ejecución del contrato, se conformara como mínimo un (1) Comité de participación ENTE GESTOR por troncal los cuales incluirán la población del área de influencia y tendrán como criterio las unidades de planeamiento zonal UPZ.

Si la Interventoría y/o el ENTE GESTOR determinan que en el área de influencia del proyecto, existe un porcentaje significativo de comercio y/o servicios se realizará como mínimo un Comité de participación ENTE GESTOR con dicha población.

GENERALIDADES

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

- Convocatoria como mínimo a Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social Representantes de Instituciones de carácter distrital, según sea el caso. Empresas ubicadas en la zona y Organizaciones de comerciantes Administradores u operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación y salud. Representantes de los residentes y comerciantes ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto Organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, Juntas de Acción Comunal – JAC, y asociaciones de juntas, entre otras.
- El contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría y el ENTE GESTOR, cinco (5) días antes de la reunión.
- La Interventoría agendará una reunión con Concesionario de Operación e ENTE GESTOR con el fin de realizar un piloto de la presentación de la reunión de inicio y de finalización con la comunidad.
- La presentaciones se realizarán en formato Power Point o similar para los aspectos generales del contrato. En cuanto a la explicación de la intervención en el corredor, el Concesionario de Operación propondrá el mecanismo más expedito para facilitar la comprensión por parte de los asistentes del contenido a transmitir. Estos pueden contemplar fotos del área con la superposición del proyecto, animaciones, renders animados, 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, ubicado por el Concesionario de Operación. Este aspecto puede ser reconocido durante el proceso de identificación de actores, precisando cuál es el sitio habitual de reunión, lo cual puede influir significativamente en la asistencia y facilidad de acceso para la comunidad.
- En las reuniones se debe entregar a la comunidad el respectivo formato, establecido por el ENTE GESTOR, 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 Participación y Servicio a la Ciudadanía y serán respondidas por medio escrito, previo visto bueno de la **Interventoría**.
- El **Concesionario de Operación** debe entregar copia a la Interventoría y al ENTE GESTOR, de los formatos de inquietudes y aportes recibidos; debe dar lectura en el siguiente comité de estudios y diseños de cada una de las sugerencias recibidas, las respuestas a las mismas y establecer si es viable o no tenerlas en cuenta para incorporarlas a los diseños.
- El Concesionario de Operación elaborará un acta y listado de asistencia para la reunión, de acuerdo con los formatos establecidos por el ENTE GESTOR.

- 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 Concesionario de Operación y la Interventoría de acuerdo a las características del proyecto deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones, previa aprobación del ENTE GESTOR y la Interventoría.
- Informar al ENTE GESTOR con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.
- Finalizada la reunión el Concesionario de Operación y la Interventoría identificarán la percepción de los asistentes y evaluarán la sesión.
- Cuando la asistencia a las reuniones de inicio, avance y finalización sea muy baja, la Interventoría y el ENTE GESTOR definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.

Reuniones de Inicio

Son el espacio adecuado para brindar información directa a la comunidad, fomentar la interlocución del Concesionario de Operación con ella y para definir las instancias y los mecanismos de participación en la etapa.

Las reuniones de inicio tienen como fin principal sensibilizar, motivar a la población frente al proyecto y promover la constitución del Comité de participación ENTE GESTOR, espacios de participación o los que hagan sus veces, así como informar acerca del inicio de la etapa de Estudios y Diseños del proyecto, alcances y principales actividades, como de los productos que entregará el Concesionario de Operación.

El **Concesionario de Operación** deberá llevar a cabo las reuniones de inicio dentro del primer mes del inicio del contrato, garantizando como mínimo la siguiente información general:

- Presentación del Ente Gestor, Concesionario de Operación e Interventoría.
- Antecedentes del Proyecto.
- Marco Normativo para el Proyecto.
- Necesidad del estudio para la ciudad en el marco del Plan de Ordenamiento Territorial y el Plan de Desarrollo Distrital vigentes.
- Alcances del contrato
- Localización del proyecto (georreferenciación general y específica)
- Cronograma propuesto
- Inversión general del Proyecto.
- Productos esperados
- Datos y alcance de la Interventoría
- Características del Proyecto (técnico, social, ambiental, SISO, tránsito y otros)
- Servicio a la ciudadanía

El **Concesionario de Operación** realizará (1) reunión de inicio por troncal durante el primer mes después de firmada el acta de inicio.

Nota: lo anterior, sin perjuicio que, por exigencia de la comunidad afectada por el proyecto, por orden de la Interventoría o del ENTE GESTOR, se convoquen reuniones adicionales

cuando las circunstancias de hecho así lo requieran, sin que esto implique remuneración adicional para el Concesionario de Operación se deberán realizar.

7.10. Reuniones extraordinarias

El **Concesionario de Operación** debe realizar reuniones extraordinarias:

- i) Por solicitud de la comunidad, instituciones del orden distrital, la Interventoría y/o el **ENTE GESTOR**.
- ii) Estas reuniones no implican remuneración adicional para el **Concesionario de Operación**.

Se deberán realizar en los tiempos estipulados que la comunidad lo requiera y conocer el desarrollo del proyecto en sus diferentes etapas, otra de las causas será cuando la asistencia a las reuniones de inicio, avance y finalización sea baja.

7.11. Línea de servicio a la ciudadanía

El **Concesionario de Operación** debe disponer de un sistema de atención al ciudadano el cual debe estar en funcionamiento durante el primer mes de la firma del acta de inicio, en la cual registran de manera ordenada y sistemática todas las manifestaciones ciudadanas: quejas, inquietudes, sugerencias y/o solicitudes de información interpuestas por ciudadanos por medio telefónico, personal, correo electrónico o escrito.

El Concesionario de Operación dispondrá de una línea telefónica de uso exclusivo para hacer la recepción de las solicitudes ciudadanas, estableciendo un horario de atención de (20) horas semanales. Cuando no esté disponible, instalará un sistema de contestador automático, con saludo de identificación del proyecto, para recepcionar los mensajes, esta línea podrá funcionar en la oficina del Concesionario de Operación.

Cualquier modificación de horarios, número telefónico o profesionales sociales debe ser informada al ENTE GESTOR con una semana de anticipación.

Cada llamada generará el formato de registro correspondiente, en donde el Concesionario de Operación explique claramente la solicitud del ciudadano y la respuesta brindada. Cuando la inquietud o queja sea de directa competencia del Concesionario de Operación, éste deberá dar solución, quedando consignada en el respectivo formato de Atención al Ciudadano. Para los casos en los cuales la inquietud o queja planteada por el ciudadano no sea de competencia directa, éste deberá realizar las gestiones necesarias para remitirlas a quien le competa y realizar el seguimiento a la respuesta y solución de la queja o inquietud formulada. Igualmente, la gestión realizada deberá quedar consignada en el Formato respectivo. Esta gestión se entenderá como solución a la queja o reclamo interpuesta por el ciudadano. El Formato respectivo de Atención al Ciudadano diligenciado será entregado a la Interventoría semanalmente.

El Concesionario de Operación deberá ejecutar el procedimiento establecido por la Oficina de Atención al Ciudadano del ENTE GESTOR, teniendo en cuenta que ésta conceptuará acerca de las respuestas a las distintas solicitudes ciudadanas que deban ser proyectadas por el Concesionario de Operación, se establecerán claramente los tiempos de respuesta y el procedimiento de atención. El funcionamiento de esta Línea deberá permanecer hasta una semana después de la reunión de finalización.

7.12. Correo electrónico

Se establecerá una cuenta de correo electrónico, verificada previamente por la Interventoría y de uso exclusivo para la recepción de inquietudes con la comunidad. El Concesionario de Operación seguirá los parámetros establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano-OTC- para la atención de inquietudes transmitidas por los ciudadanos a este medio, así como del tratamiento de esta información para los fines estadísticos pertinentes.

A través de ésta cuenta de correo se realizará la difusión de todas las piezas de divulgación a la comunidad, en tal sentido se presentará un procedimiento para su funcionamiento. Este correo electrónico se instalara durante el primer mes de inicio del contrato y se mantendrá durante todo el contrato.

7.13. Atención a Veedurías

En cumplimiento de la Ley 850 de 2003 y el acuerdo 142 de 2005, el Concesionario de Operación debe suministrar la información que las veedurías ciudadanas requieran de conformidad a las facultades legales a ellas conferidas, para lo cual contará con el visto bueno de la Interventoría y del **ENTE GESTOR**. Para la coordinación de esta actividad se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por el ENTE GESTOR y la Administración Distrital.

8. PLAN DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA LA ETAPA DE CONSTRUCCIÓN

Las actividades presentadas a continuación son las mínimas requeridas para el desarrollo de la etapa de construcción.

8.1. Requerimientos Básicos

Soportes de gestión:

El **Concesionario de Operación** deberá contar con soportes de toda su gestión, para lo que deberá consignar la información de su gestión en los siguientes formatos del IDU o aquellos que indique el ENTE GESTOR:

- Acta de vecindad.
- Control entrega de volantes.
- Invitación a reunión.
- Planilla de asistencia.
- Inscripción a Comité de participación.
- Acta de reunión.
- Control de puntos satélite.
- Información a la comunidad.
- Atención al ciudadano.
- Generación de empleo.
- Registro fotográfico.
- Consolidado de atención al ciudadano.
- Formatos para la elaboración de piezas de divulgación
- Y aquellos que se requieran

Metodología y cronograma del plan de gestión social para la etapa de construcción

El Concesionario de Operación presentará la metodología social a la Interventoría, la cual debe estar aprobada 15 días antes del inicio de la etapa de construcción, que contendrá el desarrollo de las actividades de gestión social y como mínimo debe incluir:

- Plan de acción a ejecutar
- Metodología para el desarrollo de cada uno de los programas establecidos en el presente capítulo, 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, disposición, forma de entrega y contenido de piezas de comunicación, ubicación y horario de atención de puntos ENTE GESTOR, listas de chequeo ajustadas y cronograma.
- Propuesta metodológica de evaluación del plan de gestión social, la cual se implementará en el desarrollo del contrato y cuyos resultados serán presentados en el informe final de gestión social.

Actividades de Gestión Social

Las actividades de gestión social estarán relacionadas con la preparación y ejecución de labores específicas de los diferentes programas que integran el Plan de Gestión Social, a continuación se relacionan las generalidades para dar cumplimiento a las mismas:

- Recorrido (s) de obra
- Elaboración de metodologías y cronogramas
- Revisar con el acompañamiento de la **Interventoría**, el plan de gestión social y en caso de requerir ajuste a alguno de los programas, solicitar a la **Interventoría** su aprobación para su posterior comunicación y aceptación del ENTE GESTOR. Lo aquí sugerido no debe implicar mayores costos para el ENTE GESTOR.
- Elaboración de los procedimientos que se requieren para el desarrollo de la gestión social.
- El residente social tiene la obligación de asistir al comité de seguimiento, en el que hará un recuento de las actividades desarrolladas, presentará las actividades a realizarse en el siguiente período, hará las observaciones y solicitudes necesarias para el buen desarrollo de la gestión de su grupo.
- Toda determinación de intervención social que surja en el desarrollo del proyecto, debe tener un trabajo mancomunado en la ejecución del compromiso adquirido por los profesionales de otras áreas que no hacen parte del equipo social.
- Todos los soportes e Informe Consolidado Final de la Gestión Social y documentos que el **Concesionario de Operación** presente durante su gestión, deben presentarse en medio magnético y físico.
- Todos los registros de actividades que elabore el **Concesionario de Operación** podrán ser solicitados por la **Interventoría** y el **ENTE GESTOR** cuando lo necesite para hacer sus controles respectivos.
- Cuando el ENTE GESTOR lo requiera, el **Concesionario de Operación** debe elaborar los textos informativos acerca del proyecto para ser incluidos en la página Web del ENTE GESTOR o donde lo estime pertinente, previa aprobación de **Interventoría**.

- Para el desarrollo de las actividades de gestión social, los días se asumirán como fecha calendario.
- El **Concesionario de Operación** no podrá iniciar actividades constructivas sin antes haber informado a la comunidad, para lo que debe tener en cuenta los parámetros establecidos en el presente capítulo.
- El Concesionario de Operación deber garantizar al grupo de gestión social los medios suficientes para el óptimo desarrollo de las actividades descritas en cada programa, en especial de un medio de transporte para facilitar el acceso a las zonas de intervención del proyecto.

Programa de Sostenibilidad

Todo proyecto TMSA es fruto de una decisión conjunta entre la ciudadanía y la administración del Distrito, o sea, es un proyecto de ciudad compartida, concebido y ejecutado a través de un instrumento de planeación conocido como Plan de Desarrollo Distrital. Esta idea debe ser relacionada con la estructura de fases o ciclo del proyecto, que permita tener una línea de tiempo de la ejecución de cada fase en cada administración, iniciando así el proceso de apropiación de la ciudadanía, que va mínimamente, desde la factibilidad hasta el mantenimiento.

Una temporalidad enmarcada en los tiempos definidos para la realización de las fases de estudios y diseños, y de construcción principalmente, que va asociada a los procesos de participación ciudadana en dichas fases y que se relaciona con elementos de información transparente y oportuna, divulgación y comunicación efectiva sobre los beneficios finales del proyecto, orientación hacia una incidencia real, corresponsabilidad ciudadana, cuidado del entorno, usos del espacio público, acciones de cultura ciudadana, entre otros aspectos.

Desde estas orientaciones, el Programa de Sostenibilidad debe ser una acción presente y continuada a lo largo de todos los demás programas de la gestión social y participación de los proyectos, que permita ir generando condiciones de apropiación de los proyecto, valor de lo público y sentido de pertenencia a la ciudad.

Talleres de sostenibilidad (Cuando Apliquen)

Esta actividad se implementará en las localidades beneficiarias del contrato.

Con estos talleres se busca socializar y promover en los ciudadanos la importancia de las obras y sus beneficios en un contexto de ciudad y local, el buen uso y cuidado del medio ambiente, motivar el buen comportamiento de los peatones y ciclistas, cuidado del entorno, sentido y valor de lo público y otros temas que contribuyan a la sostenibilidad de las obras en la dimensión anteriormente descrita y teniendo en cuenta el alcance real de cada proyecto en ejecución.

El **Concesionario de Operación** deberá realizar como mínimo un (1) taller de sostenibilidad por troncal, tanto para grupo 1 como para grupo 2; como proceso, dirigido a la comunidad del área de influencia directa del proyecto (residentes y comerciantes) e integrantes del Comité de participación ENTE GESTOR y a la población estudiantil de la zona.

La residente social del **Concesionario de Operación** deberá presentar a la **Interventoría** los temas, metodología y programación de los talleres, veinte (20) días antes de su

realización. La revisión y aprobación por parte de la **Interventoría y del ENTE GESTOR** no debe superar los cinco días. La propuesta metodológica contemplará:

- (i) Objetivos, metas y resultados esperados
- (ii) Marco conceptual
- (iii) Técnicas de dinámicas de grupo que serán empleados
- (iv) Diseño del material pedagógico requerido
- (v) Actividades de evaluación de cada taller.

Para cada taller el **Concesionario de Operación** llevará el correspondiente registro de asistencia, registro fotográfico y acta. Al finalizar cada taller se aplicará una evaluación entre los asistentes, con indicadores como metodología implementada, temática, horario, materiales, sitio y ayudas audiovisuales. El reporte del taller y sus resultados se entregaran a la Interventoría en un plazo no mayor a ocho (8) días de su realización.

Programa de información y divulgación a la comunidad

A través de este programa se garantizara la información completa, clara, veraz, y oportuna a la población de las áreas directa e indirecta, correspondiente al desarrollo de del proyecto

Todos los elementos y/o piezas de divulgación, deben cumplir con las especificaciones del manual de identidad visual del ENTE GESTOR o el que en el momento de ejecución del proyecto rija.

De igual manera deben incluir los datos básicos del proyecto que permitan a la ciudadanía comunicarse con el Concesionario de Operación, para obtener ampliación de la información.

Volantes de inicio de obra

Son piezas de divulgación que incluyen información sobre la fecha de inicio de obra, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos específicos que el **Concesionario de Operación**, la Interventoría y el ENTE GESTOR consideren pertinentes y relevantes.

Los volantes de Inicio serán elaborados y entregados diez días antes del inicio de la etapa constructiva. Para tal efecto, el **Concesionario de Operación** debe solicitar las especificaciones al ENTE GESTOR, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones, para su aprobación.

Se estima la distribución volantes con las características establecidas por la interventoría y el Ente Gestor. Los cuales se entregarán predio a predio a residentes, comerciantes y población en general del área de influencia directa.

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

Volantes informativos

Estas piezas incluirán información sobre las características del contrato, el alcance, la retroalimentación a la comunidad de las recomendaciones al diseño del proyecto valoradas

integralmente, los mecanismos de servicio a la ciudadanía y demás información que el **Concesionario de Operación**, la Interventoría y el ENTE GESTOR consideren pertinente y necesaria.

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

En caso de ser necesario entregar a la comunidad información sobre contingencias, es decir, ante situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, se deberá informar inmediatamente a la población que resulte afectada. El comunicado debe ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa aprobación de la interventoría y aceptación del ENTE GESTOR.

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

- (i) Cuando se inicien tramos de obra puntuales y previo a la instalación de los cerramientos de obra.
- (ii) Cuando se adelante intervención del espacio público
- (iii) Cuando se presente intervención del tráfico vehicular
- (iv) Cuando se presente intervención forestal
- (v) Cuando se programen cortes de los servicios públicos
- (vi) Cuando se limite el acceso a los predios por intervención del espacio público o de vías, entre otros.
- (vii) Cuando con ocasión de una contingencia, se afecte la cotidianidad de la comunidad.

La información se adelantará a través de la distribución de piezas de divulgación con cinco (5) días de anterioridad al inicio de las intervenciones; para tal efecto el comunicado deberá estar previamente aprobado por la Interventoría, su impresión será: fotocopia a blanco y negro en papel de 75 g o de 90 g y su contenido será aprobado por la Interventoría y la oficina de comunicaciones del ENTE GESTOR.

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

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

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

Afiches informativos

Son piezas de divulgación mediante las cuales se describen generalidades de la obra, se brinda información acerca del Punto ENTE GESTOR y datos de contacto del Concesionario de Operación. Debe imprimir como mínimo 225 afiches de información. Estos deben ser instalados en el Punto ENTE GESTOR y Puntos Satélites de Información y se realizará su reemplazo cuando se encuentren deteriorados

Los afiches deben ser diseñados e impresos de acuerdo con el manual de identidad visual del ENTE GESTOR, el diseño se debe enviar 10 días después del inicio de la etapa de construcción, durante las preliminares; por otra parte, se deben considerar los tiempos establecidos por el Instituto para la revisión, diseño y aprobación de las piezas de divulgación.

En el desarrollo del contrato el Concesionario de Operación diseñará los contenidos necesarios para la elaboración de afiches, en los que se deberá informar a la comunidad sobre aspectos relevantes acerca de la ejecución del contrato, avances del proyecto y los mecanismos de atención de inquietudes de la ciudadanía. Estos afiches deberán elaborarse de acuerdo con el protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones del ENTE GESTOR considerando los tiempos establecidos por la interventoría para la revisión, diseño y aprobación de las piezas de divulgación. Su distribución e instalación en los puntos satélites deberá realizarse al primer mes (1) de inicio de la etapa de obra.

Para el presente proyecto el Concesionario de Operación deberá instalar los afiches, en los Puntos Satélites de Información y los restantes se entregarán a líderes comunitarios y representantes de instituciones significativas dentro de las localidades, con el fin de fortalecer el ejercicio de divulgación.

Convocatorias

La convocatoria a las reuniones se realizará a través de cartas, volantes y/o afiches de invitación, entregadas predio a predio; en las sedes de empresas, de las entidades locales, organizaciones cívicas, sociales y comunitarias, grupos poblacionales, comités de planeación y participación, entre otros.

Para tal efecto, el **Concesionario de Operación** debe solicitar las especificaciones al ENTE GESTOR, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones, para su aprobación y para la distribución se diligenciarán los formatos correspondientes.

Todas y cada una de las piezas de convocatoria deben contener como mínimo:

- Lugar, fecha, hora y responsables de la reunión.
- Número de la línea de servicio a la ciudadanía y un correo electrónico de atención
- Actividades, temas a tratar y tiempo previsto.

Estas piezas serán distribuidas predio a predio, cinco (5) días antes de la realización de la reunión, en la zona de influencia del proyecto por tramo, así como a las instituciones y actores sociales identificados en el sector y las demás que se consideren pertinentes, dejando el respectivo registro en los formatos correspondientes.

La impresión de estas piezas será: fotocopia a blanco y negro en papel de 75 g o de 90 g y su contenido será aprobado por la Interventoría y la Oficina de Comunicaciones del ENTE GESTOR.

Nota: En caso de no encontrar quien reciba las comunicaciones, volantes, invitaciones etc. El Concesionario de Operación debe realizar nuevas visitas al predio, local etc. 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.

Plegables de plan de manejo de tráfico – PMT

En caso de requerirse, el **Concesionario de Operación** deberá elaborar y distribuir volantes de PMT, estas piezas de comunicación contienen información acerca de la movilidad vehicular y peatonal, desvíos y cierres (fechas, horarios, duración, rutas y tipo de señalización), lo cual deberá divulgarse con mínimo cinco (5) días de antelación al inicio de las restricciones, o en atención a disposiciones expedidas por la Secretaría Distrital de Movilidad. La pieza de divulgación será elaborada según las especificaciones contenidas en el manual de identidad visual del ENTE GESTOR; para su elaboración el Concesionario de Operación realizará el trámite ante la Oficina de Comunicaciones del ENTE GESTOR y contará con la revisión y aprobación de la Interventoría y del área supervisora del ENTE GESTOR.

Estas piezas de divulgación deberán ser diseñadas e impresas de acuerdo con el Manual de Identidad Visual del ENTE GESTOR, considerando los tiempos establecidos por el Instituto (Oficina de Comunicaciones) para la revisión, diseño y aprobación de las piezas de divulgación

El Concesionario de Operación 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:

1. Predio a predio en el área de influencia del proyecto.
2. Empresas de transporte público e intermunicipales que tengan rutas por la zona de intervención (En caso de requerirse)
3. Juntas de acción comunal.
4. Puntos satélites de información instalados.
5. Punto ENTE GESTOR
6. Alcaldías locales

Notas:

- El Concesionario de Operación para la elaboración de las piezas de divulgación deberá seguir el procedimiento establecido por la Oficina de Comunicaciones del ENTE GESTOR.

- Las piezas de comunicación de Información ciudadana o comunicados y las piezas de comunicación de invitación o convocatoria a reuniones y comités, deberán ser elaborados por el Concesionario de Operación de acuerdo con los lineamientos de la Oficina de Comunicaciones del ENTE GESTOR.
- En la Oficina de Comunicaciones de ENTE GESTOR el Concesionario de Operación podrá reclamar los formatos establecidos para dichos trámites
- La Oficina de Comunicaciones del ENTE GESTOR requiere de ocho (8) días hábiles para el diseño de las piezas de divulgación.
- El contacto y gestión con el ENTE GESTOR para el diseño de las piezas de divulgación por parte de la Oficina de Comunicaciones y sus aprobaciones respectivas será responsabilidad del Concesionario de Operación y la Interventoría.
- El ENTE GESTOR a través de la Oficina de Comunicaciones, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa, por lo tanto, ninguna persona del Concesionario de Operación o de Interventoría puede hacerlo; dado el caso que se solicite por algún medio de comunicación deberá informarse y solicitarse directamente al ENTE GESTOR.
- Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el Concesionario de Operación deberá diligenciar el formato de control de entrega correspondiente.
- Cualquier pieza de divulgación que sea necesaria implementar para la información y desarrollo de actividades técnicas entre las que se encuentran las relacionadas con Tráfico, deben ser aprobadas por la Interventoría y la Oficina de comunicaciones del ENTE GESTOR, de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.

8.2. Programa de participación y servicio a la ciudadanía

El objetivo de este programa es garantizar a la comunidad espacios de participación y establecer los canales de comunicación con la población residente y flotante de las áreas de influencia directa, indirecta y de intervención, para que contribuyan con el diseño, ejecución y sostenibilidad del proyecto, así como con la formulación y desarrollo de la evaluación de impactos y de las medidas a tomar para la solución de conflictos y manejo de posibles afectaciones durante el desarrollo del proyecto.

Comités de participación ciudadana TMSA

Estos Comités están conformados por ciudadanos, líderes, comerciantes o residentes y grupos poblacionales ubicados en el área de influencia del proyecto. El propósito de estos comités es el de hacer seguimiento al contrato, divulgar la información sobre el mismo, facilitar la comunicación entre la comunidad y las áreas técnicas del proyecto y fortalecer la participación con incidencia de la comunidad en el mismo para garantizar su sostenibilidad.

La inscripción de las personas interesadas se realizará: durante la reunión de inicio, a través de la línea de servicio a la ciudadanía y/o por correo electrónico; una vez informados de las características de los comités y de los deberes y obligaciones con la comunidad que implica su vinculación a ellos.

El Concesionario de Operación promoverá durante todo el desarrollo del proyecto la vinculación de la ciudadanía al Comité de participación TMSA, a los espacios de participación o los que hagan sus veces, teniendo presente el mapa de actores realizado en la caracterización socio territorial; con el fin de generar procesos participativos integrales.

El Concesionario de Operación deberá considerar en su propuesta de trabajo, un cronograma de reuniones bimensuales y/o cuando se requiera con el Comité de participación TMSA, para la etapa de ejecución de obra; en donde no solamente se indique el avance en la ejecución sino que se realicen jornadas de capacitación, formación para el fortalecimiento del Comité y su cualificación, destacando el papel de representantes de las comunidades ante las demás instancias del contrato. Dicho cronograma debe ser presentado para aprobación de la interventoría.

Estas reuniones deberán contar con la presencia del coordinador del proyecto por el ENTE GESTOR y los especialistas sociales y técnicos del Concesionario de Operación e Interventoría. Además el Concesionario de Operación deberá presentar los planos de diseño arquitectónico y geométrico en escala 1:1000 en el que se visibilice la incorporación de las recomendaciones ciudadanas valoradas interdisciplinariamente.

En la primera reunión del Comité de participación TMSA el Concesionario de Operación debe hacer entrega de un carné que identifique a sus integrantes, los cuales serán devueltos cuando finalice la consultoría o cuando algún representante decida retirarse. Su diseño se realizará según el manual de identidad visual del ENTE GESTOR

Reuniones participativas

El **Concesionario de Operación** debe mantener informada a la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto a través del desarrollo de las siguientes reuniones informativas: Inicio, avance, extraordinarias y de finalización.

Estas reuniones además de ser informativas, tendrán como propósito 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 comunicación y confianza en pro de la sostenibilidad del proyecto.

Generalidades

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

- Convocatoria como mínimo a Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social Representantes de Instituciones de carácter distrital, según sea el caso. Empresas ubicadas en la zona y Organizaciones de comerciantes Administradores u operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación y salud. Representantes de los residentes y comerciantes ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto Organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC, y asociaciones de juntas, entre otras.
- El contenido de la presentación, materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría y el ENTE GESTOR, cinco (5) días antes de la reunión.
- La Interventoría agendará una reunión con Concesionario de Operación y el ENTE GESTOR con el fin de realizar un piloto de la presentación de la reunión de inicio, avance y de finalización con la comunidad.
- Las presentaciones se realizarán en formato Power Point o similar para los aspectos generales del contrato. El **Concesionario de Operación** deberá utilizar lenguaje 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, renders animados, 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, ubicado por el **Concesionario de Operación**. Este aspecto puede ser reconocido durante el proceso de identificación de actores, precisando cuál es el sitio habitual de reunión, lo cual puede influir significativamente en la asistencia y facilidad de acceso para la comunidad.
- En las reuniones se debe entregar a la comunidad el respectivo formato, establecido por el ENTE GESTOR, 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 Participación y Servicio a la Ciudadanía y serán respondidas por medio escrito, previo visto bueno de la **Interventoría**.
- El **Concesionario de Operación** debe entregar copia a la Interventoría y al ENTE GESTOR, 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 a los diseños.
- El **Concesionario de Operación** elaborará un acta y listado de asistencia para la reunión, de acuerdo con los formatos establecidos por el ENTE GESTOR.
- 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 **Concesionario de Operación** y la Interventoría de acuerdo a las características del proyecto deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones, previa aprobación del ENTE GESTOR y la Interventoría.
- Informar al ENTE GESTOR con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.
- Finalizada la reunión el **Concesionario de Operación** y la Interventoría identificarán la percepción de los asistentes y evaluarán la sesión.
- Cuando la asistencia a las reuniones de inicio y finalización sea muy baja, la Interventoría y el ENTE GESTOR definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.

Reuniones de inicio

Son el espacio adecuado para brindar información directa a la comunidad, fomentar la interlocución del **Concesionario de Operación** con ella y para definir las instancias y los mecanismos de participación en la etapa.

Las reuniones de inicio tienen como fin principal sensibilizar, motivar a la población frente al proyecto y promover la constitución del Comité de participación ENTE GESTOR, espacios de participación o los que hagan sus veces, así como informar acerca del inicio del proyecto, alcances y principales actividades, como de los productos que entregará el **Concesionario de Operación**.

El **Concesionario de Operación** deberá llevar a cabo una (1) reunión de inicio por troncal diez días antes del inicio de la etapa constructiva; garantizando como mínimo la siguiente información general:

- Presentación de TMSA, **Concesionario de Operación** e Interventoría.
- Antecedentes del Proyecto.
- Diseño definitivo de la obra y características de diseño urbano. (explicación detallada del proyecto y de las obras a construir con planos escala 1:500).
- Marco Normativo para el Proyecto.
- Plan de manejo de tráfico (PMT) con los desvíos y accesibilidad al lugar, diseños de señalización provisional y entrega de plegables de PMT.
- Necesidad del estudio para la ciudad en el marco del Plan de Ordenamiento Territorial y el Plan de Desarrollo Distrital vigentes.
- Alcances del contrato
- Localización del proyecto (georeferenciación general y específica)
- Cronograma propuesto
- Inversión general del Proyecto.
- Productos esperados
- Datos y alcance de la Interventoría
- Procedimiento para el levantamiento de actas de vecindad y cronograma.
- Características del Proyecto (técnico, social, ambiental, SISO, tránsito y otros)
- Servicio a la ciudadanía

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

Reunión de avance

Se realizará una (1) reunión, el Concesionario de Operación presentará el estado actual de avance de las obras de construcción, y de las actividades sociales, ambientales, SISO y demás adelantadas, recogerá y dará respuesta las inquietudes de los asistentes y en caso de no poder resolverlas las recogerá para darle posterior respuesta por escrito en un plazo no mayor a diez (10) días posteriores a la realización de la reunión. Esta reunión se realizara al 50% del avance de las obras.

Reunión de finalización

El **Concesionario de Operación** realizará Una (1) reunión de finalización y donde se realizó reunión de inicio, cuando se complete la ejecución del 95% de la obra y tendrá como propósito la presentación de los resultados obtenidos, el cumplimiento de los compromisos contractuales, informará la fecha de finalización de la obra y responderá las inquietudes de los asistentes.

Para esta reunión el **Concesionario de Operación** deberá presentar como mínimo la siguiente información general:

- Tipo de proyecto y etapas ejecutadas
- Presentación de la obra con registro fotográfico del antes y después.
- Presentación de resultados de las áreas técnica, ambiental y social.
- Presentación de cronograma de fin de obra.

- Beneficios y recomendaciones para ejecución de la obra.

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

Reuniones extraordinarias

El **Concesionario de Operación** deberá realizar reuniones específicas de divulgación del proyecto a los diferentes actores sociales identificados, con el fin de retroalimentar con la participación ciudadana.

Estas reuniones se realizarán cuando la comunidad lo requiera y/o sean solicitadas por la Interventoría y el ENTE GESTOR; reconociendo entre otras cosas que por causas de la construcción del proyecto, la afectación de la infraestructura pública o privada tendrá un alto impacto y generará una alteración de las condiciones sociales y físicas.

Nota: Requerimientos generales para todas las reuniones:

- El **Concesionario de Operación** deberá realizar un simulacro para las reuniones de inicio y finalización, con el fin de reevaluar la pertinencia de los temas, establecer con claridad turnos al hablar y estimar tiempos. Al simulacro deberán asistir los profesionales del área técnica, social y ambiental del **Concesionario de Operación** e **Interventoría** y se realizarán a más tardar con tres (3) días de anticipación a la reunión o actividad.
- Convocar a los integrantes del Comité de participación TMSA comunidad en general, actores sociales e institucionales, comerciantes, industriales, veedores del área de influencia basados en el directorio institucional o aquellos solicitados por la Interventoría o el ENTE GESTOR.
- La reunión deberá realizarse en salones de juntas de acción comunal, iglesias, colegios u otros lugares que sean de fácil identificación y acceso por parte de la comunidad y que estén ubicados en el área de influencia del proyecto. La consecución de estos lugares es responsabilidad del **Concesionario de Operación**.
- Los sitios presentados por el **Concesionario de Operación** para efectuar las reuniones generales informativas y las actividades relacionadas con el área social, deben ser verificadas y avaladas por la **Interventoría** con un tiempo máximo de cinco (5) días antes de la fecha programada para la actividad con la comunidad.
- Previamente el **Concesionario de Operación** deberá organizar la logística para el buen desarrollo de la reunión, verificando con anterioridad a la reunión, si las condiciones de iluminación y sonido son aptas.
- Elaboración de la presentación a la comunidad, la cual debe, incluir un recorrido virtual de los sitios más representativos del proyecto, igualmente se pueden utilizar imágenes fotográficas o fílmicas, fotomontajes, planos renderizados, que le

permitan a la comunidad comprender en su totalidad las características de la obra que se expone. Los planos y mapas incluidos en la presentación deberán elaborarse en función de la comunidad.

- La presentación deberá desarrollarse mediante un lenguaje de fácil comprensión para quienes no manejan terminología de carácter técnico.
- El **Concesionario de Operación** deberá entregar a la **Interventoría** la presentación final en impreso y medio magnético (CD ROM), tres (3) días antes de la realización de la reunión, previa aprobación del director del proyecto y de **Interventoría**. Todos los componentes de la presentación a nivel visual deberán prepararse de acuerdo con los parámetros establecidos por el ENTE GESTOR.
- El **Concesionario de Operación** levantará el listado de asistencia para cada reunión, con base en el formato tipo ENTE GESTOR. Así mismo levantará el acta de la reunión con el correspondiente registro fotográfico, así como con el soporte de la presentación en papel. El acta de reunión deberá levantarse en el formato tipo ENTE GESTOR.
- El **Concesionario de Operación** deberá entregar el acta a la Interventoría para su revisión en un tiempo máximo de cinco (5) días posteriores a la realización de la reunión y posteriormente a los tres (3) días dicha acta deberá ser remitida, firmada y respaldada por el registro de asistencia a la **Interventoría**.
- El acta deberá contener el desarrollo de la reunión con base en la agenda, en las inquietudes de la comunidad, las respuestas a las mismas dadas por el **Concesionario de Operación**, la **Interventoría** y/o el ENTE GESTOR así mismo los compromisos establecidos en la reunión.
- Como en las reuniones se brinda un espacio de inquietudes de la comunidad, el **Concesionario de Operación** dará respuesta a las mismas y en caso de no poder resolverlas las recogerá para darle posterior respuesta por escrito en un plazo no mayor a diez (10) días posteriores a la realización de la reunión, este proceso deberá quedar registrado en el respectivo formato de atención al ciudadano.

9. PUNTO TMSA

El Concesionario de Operación deberá disponer e instalar por grupo Un (1) Punto de Atención al Ciudadano denominado Punto TMSA (Correo electrónico exclusivo y línea telefónica) al inicio del proyecto (durante el primer mes) y previa aprobación de la interventoría y el ENTE GESTOR, el cual brindará información y atención a la comunidad que lo requiera.

El Concesionario de Operación deberá implementar un procedimiento para la atención al ciudadano en el que se registren de manera ordenada y sistemática, todos los requerimientos ciudadanos (en adelante PQRS) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, interpuestos por los ciudadanos por medio presencial, escrito, telefónico, correo electrónico y/o redes sociales, de acuerdo con los manuales establecidos por el área de canales de la Oficina de Atención al Ciudadano del ENTE GESTOR.

El Punto ENTE GESTOR se instalará y funcionará sobre el eje y en el punto medio del proyecto, con un aviso visible a los transeúntes.

El Concesionario de Operación deberá registrar diariamente el reporte de todas las PQRS presentadas por los ciudadanos en el sistema de registro que suministre la Oficina de Atención al Ciudadano del ENTE GESTOR través del área de canales, quienes realizarán capacitación al personal social del Proyecto (Concesionario de Operación e Interventoría) previo al inicio del Contrato, sobre el manejo de dicho sistema, el cual funciona a través de la Web.

Cuando la solicitud ciudadana sea de directa competencia del Concesionario de Operación, este deberá darle trámite y solución, acciones que deberán quedar consignadas en el sistema de registro y estar soportados en archivo físico y magnético.

El Concesionario de Operación debe contar con un archivo en físico y medio magnético, disponible en sus oficinas, de tal manera que el ENTE GESTOR y/o la Interventoría pueda solicitarlo en el momento que lo requiera y realizar el seguimiento correspondiente e identificar aquellas que sean reiterativas.

Para los casos donde las PQRS presentadas no sean de competencia del Concesionario de Operación, éste deberá realizar las gestiones necesarias para remitirlas en un término no mayor a dos (2) días a la entidad o persona competente. Dicha gestión deberá quedar también registrada en el sistema de registro.

El plazo para el cierre de las PQRS que se presenten durante el desarrollo del Contrato, no deben superar los ocho (8) días calendario. En caso que no sea posible realizar dicho cierre en este plazo por razones de carácter técnico y/o administrativo. El Concesionario de Operación debe contar con los soportes suficientes que den cuenta de la gestión realizada y seguimiento a las mismas para la respectiva revisión de la Interventoría. En todo caso será la Interventoría la encargada de verificar y aprobar el cierre

De los requerimientos ciudadanos garantizando el cumplimiento de dicha obligación, teniendo en cuenta criterios dentro de una lógica temporal, técnica, legal administrativa o financiera del proyecto.

En el Punto TMSA deben reposar los siguientes documentos si fueron elaborados: copias de actas de vecindad, actas de rampas de acceso vehicular, registro fílmicos y fotográficos de la obra, a fin de tener los soportes necesarios al momento en que se presenten reclamaciones por parte de la Comunidad

El horario de atención de los puntos TMSA deberá ser propuesto por **el Concesionario de Operación** y aprobado por **la Interventoría** y el **ENTE GESTOR**, atendiendo a las necesidades de la comunidad.

El número de horas de atención mensual en el punto TMSA no podrá ser inferior a 30 horas semanales. Cuando no esté disponible, instalará un sistema de contestador automático, con saludo de identificación del proyecto, para recibir los mensajes; así mismo contará con una línea celular permanente.

9.1. Equipamiento básico del Punto TMSA

Durante la ejecución del proyecto, el **Concesionario de Operación** debe ubicar e instalar un punto TMSA sobre el eje y en el punto medio del proyecto, este debe contar con el siguiente equipamiento básico, como mínimo;

- Aviso del punto TMSA ubicado en lugar visible. El diseño debe cumplir con los requerimientos establecidos en el manual de imagen del ENTE GESTOR.
- Escritorio
- 1 silla de oficina ergonómica para la persona encargada del punto de atención.
- 10 sillas para acomodar a los peticionarios
- Línea telefónica fija, teléfono, contestador,
- Cuenta de correo electrónico y acceso a Internet
- Planos actualizados del proyecto a escala 1:500, medio pliego, a color, con detalles arquitectónicos y geométricos.
- Un computador con unidad de DVD y pantalla LCD de 17" y los programas básicos de office instalados (Word, Excel, power point), programa para manejo de fotografías y puerto USB.
- Estabilizador.
- Impresora
- Baño
- Archivador (mínimo de 2 gavetas)

Nota: Teniendo en cuenta que la función del punto TMSA es proporcionar un espacio óptimo para la ciudadanía, en ningún caso éste podrá ser utilizado como depósito y debe ser coordinado exclusivamente por el equipo de profesionales sociales

10. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

El Concesionario de Operación deberá realizar todas las actividades o acciones necesarias que garanticen la satisfacción en la atención a los requerimientos de la comunidad, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

Petición: Es la solicitud verbal o escrita presentada por un ciudadano con el fin de requerir la intervención de la entidad en un asunto de su competencia.

Queja: Es la expresión de los ciudadanos que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona u organización relacionada con el proyecto, por actos vinculados con el cumplimiento de su misión y objetivos.

Reclamo: Es el derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la prestación de indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solución derivada de la ejecución de una obra.

Solicitud de información: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos o solicitar información relacionada con la ejecución de un proyecto.

Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Distrito.

Sugerencia: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Medios de atención

- **Línea de atención al ciudadano:** Deberá contar con un contestador automático para recibir los mensajes que ingresen por fuera del horario de atención del punto TMSA.
- **Correo electrónico:** El Concesionario de Operación deberá habilitar un correo electrónico exclusivo para el Punto TMSA Virtual que identifique el contrato (no se admiten correos personales).
- **Redes sociales:** En caso de ser necesario, previa evaluación y autorización de la Oficina Asesora de Comunicaciones del ENTE GESTOR, el Concesionario de Operación deberá crear vínculos a redes sociales. El manejo de las redes sociales estará supeditado a los protocolos y políticas fijados por la Oficina Asesora de Comunicaciones del ENTE GESTOR.

10.1. Línea de servicio a la ciudadanía

El **Concesionario de Operación** deberá disponer del sistema de servicio a la ciudadanía, definido por la Oficina de Atención al Ciudadano- OTC, en el que se registren de manera ordenada y sistemática todas las solicitudes ciudadanas: quejas, inquietudes, sugerencias y/o solicitudes de información interpuestas por medio telefónico, personal, correo electrónico o escrito.

La OTC brindará, previo agendamiento por parte de la Interventoría, la capacitación al personal social para el manejo del software y sus requerimientos técnicos. El **Concesionario de Operación** deberá realizar el cierre de todas las solicitudes ciudadanas quince (15) días antes de la fecha de finalización del contrato; el concepto para el cierre debe contar con el visto bueno de la OTC como requisito para el cierre social del contrato.

El **Concesionario de Operación** dispondrá de una línea telefónica de uso exclusivo para hacer la recepción de las solicitudes ciudadanas, estableciendo un horario de atención de 20 horas semanales. Cuando no esté disponible, instalará un sistema de contestador automático, con saludo de identificación del proyecto, para recepcionar los mensajes.

Cada llamada generará el formato de registro correspondiente, en donde el **Concesionario de Operación** explique claramente la solicitud del ciudadano y la respuesta brindada. Cuando la inquietud o queja sea de directa competencia del **Concesionario de Operación**, éste deberá dar solución, quedando consignada en el respectivo formato de Atención al Ciudadano. Para los casos en los cuales la inquietud o queja planteada por el ciudadano no sea de competencia directa, éste deberá realizar las gestiones necesarias para remitirlas a quien le competa y realizar el seguimiento a la respuesta y solución de la queja o inquietud formulada. Igualmente, la gestión realizada deberá quedar consignada en el Formato respectivo. Esta gestión se entenderá como solución a la queja o reclamo interpuesta por el ciudadano. El Formato respectivo de Atención al Ciudadano diligenciado será entregado a la Interventoría semanalmente.

El **Concesionario de Operación** deberá ejecutar el procedimiento establecido por la Oficina de Atención al Ciudadano del ENTE GESTOR teniendo en cuenta que ésta conceptuará acerca de las respuestas a las distintas solicitudes ciudadanas que deban ser proyectadas por el **Concesionario de Operación**, se establecerán claramente los tiempos de respuesta y el procedimiento de atención. El funcionamiento de esta Línea deberá permanecer hasta una semana después de la reunión de finalización.

10.2. Atención a veedurías ciudadanas

En cumplimiento de la Ley 850 de 2003 y el acuerdo 142 de 2005, el Concesionario de Operación debe suministrar la información que las veedurías ciudadanas requieran de conformidad a las facultades legales a ellas conferidas, para lo cual contará con el visto bueno de la Interventoría y del ENTE GESTOR. Para la coordinación de esta actividad se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por el ENTE GESTOR y la Administración Distrital.

10.3. Medios de comunicación locales institucionales y comunitarios

A partir de la identificación de los medios de comunicación digitales, radiales e impresos; institucionales o comunitarios y teniendo en cuenta los niveles y formas de participación de la comunidad, realizada en la caracterización del área de influencia; el **Concesionario de Operación** deberá incluir en su estrategia de comunicaciones piezas comunicativas para dichos medios, con el fin de garantizar la apertura de espacios de divulgación de información sobre el Proyecto y mecanismos diferentes de comunicación con las comunidades del área de influencia. Esta propuesta debe ser presentada a la Interventoría y al ENTE GESTOR para su revisión y la implementación de las diferentes piezas será realizada por la Oficina Asesora de Comunicaciones de ENTE GESTOR.

En todos los casos, las gestiones serán coordinadas por la Oficina de Comunicaciones del ENTE GESTOR y se orientarán por el principio de corresponsabilidad, de manera que esto no implique remuneración alguna para los medios de comunicación locales institucionales y comunitarios.

Para la propuesta se requiere tener en cuenta aspectos como: cobertura, frecuencia, canales (boletines, emisoras, periódicos locales o barriales, páginas web) y retroalimentación.

Notas:

- La información debe ser dirigida a: propietarios de predios y de establecimientos comerciales, arrendatarios, líderes comunales y organizaciones sociales, grupos poblacionales e instituciones ubicadas en el área de influencia del proyecto.
- La implementación de medios de divulgación acordes con las condiciones de la población ubicada en el corredor, los cuales pueden ir desde el volante hasta la comunicación por vía electrónica.
- Los registros son un respaldo y soporte de la gestión adelantada en el desarrollo de las actividades, de tal modo que con la distribución de piezas se dinamice la participación y se vincule a la ciudadanía a las actividades previstas.
- El **Concesionario de Operación** no podrá dejar más de cinco (5) ejemplares en un mismo lugar. En el caso de los conjuntos residenciales el número de piezas entregadas deben ser soportadas con el recibido de la Administración de acuerdo con el número de unidades residenciales, en ningún caso podrán ser entregadas a los guardas de seguridad u otras personas diferentes a la administración.
- En caso de no encontrar en el inmueble quien reciba las comunicaciones, volantes, invitaciones etc. el **Concesionario de Operación** debe realizar nuevas visitas al

predio, local, institución, edificación etc. lo cual debe ser consignado y soportado en la planilla de control entrega de volantes con fechas exactas; si a la segunda visita la administración o ninguna persona mayor de edad recibe la pieza de comunicación, esta será enviada por correo certificado al predio.

- El **Concesionario de Operación** debe invitar a los veedores de cabildos locales del sector.

11. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A EMPLEADOS Y SUBCONCESIONARIO DE OPERACIONES DEL CONCESIONARIO DE OPERACIÓN

El Concesionario de Operación deberá elaborar un programa de capacitaciones sobre temas que contribuyan al mejoramiento de la convivencia y desarrollo personal, laboral y social de los trabajadores vinculados al proyecto. En cada una de estas capacitaciones se debe enfatizar sobre la Atención al Ciudadano.

Las capacitaciones se realizarán mensualmente con el personal de obra con que se describe a continuación y su asistencia debe registrarse en los formatos correspondientes:

- MONC
- Inspectores de obra, Oficiales y Maestros de obra
- Residentes (diferentes áreas)
- SubConcesionario de Operación.

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

El indicador de cumplimiento de este programa será el número de trabajadores antes mencionados (activos en el período) vs trabajadores asistentes a la capacitación, de manera que se garantice una asistencia del 100%.

12. PROGRAMA DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL.

Gestión para la contratación del personal Local.

El programa 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.

El Concesionario de Operación deberá contratar como mínimo el cuarenta por ciento (40%) del personal de mano de obra no calificada para la obra, estableciendo que su domicilio se encuentre en las Localidades por las cuales atraviesa el proyecto.

Los oficios que se entenderán como mano de obra no calificada son los siguientes: cargue, descargue, excavación, orden y aseo, auxiliares de tráfico y en general las actividades concernientes a un obrero raso.

Durante la reunión de inicio se socializará a la comunidad las vacantes disponibles y los requisitos, perfiles y tiempos de entrega de hoja de vida de los aspirantes.

Nota: El Concesionario de Operación deberá en todo momento dejar prueba escrita de la gestión interinstitucional realizada para la consecución del personal de apoyo requerido

para el proyecto y llevar una planilla (formato generación de empleo) en la que se deje registro del personal contratado que cumpla con estas condiciones

Si posterior a toda la gestión realizada no se logra completar el porcentaje requerido para MONC, el Concesionario de Operación podrá acudir a otros mecanismos, previa justificación escrita y soportada, la cual verificará y aprobará la Interventoría.

Población Vulnerable

Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 001 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual se establece “la Democratización de las oportunidades económicas en el Distrito Capital, promoción de estrategias para la participación real y efectiva de las personas vulnerables marginables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad”. “La inclusión económica que haga efectivos los derechos de las personas y viable el avance social y material del Distrito Capital y sus poblaciones, es uno de los componentes esenciales de la misión del Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 74 del Acuerdo Distrital 257 de 2006” Y por último, “Uno de los mecanismos para coadyuvar al propósito de la citada inclusión económica, es la contratación, la cual constituye el principal instrumento de ejecución del presupuesto de las entidades y organismos del Distrito Capital”

La entidad establece que el cinco (5) % del total de trabajadores vinculados para la obra correspondan a Población Vulnerable. Para ello, el personal social del Concesionario de Operación y de la Interventoría deberá realizar la gestión correspondiente ante la Secretaría de Desarrollo Económico con el área de formación para el trabajo y Desarrollo Humano y dará cumplimiento al protocolo establecido por dicha entidad.

El Concesionario de Operación 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 presentarlos ante el ENTE GESTOR.

La Interventoría y el Concesionario de Operación deberán verificar que el personal vinculado se encuentre en condiciones físicas y psicológicas adecuadas.

A continuación se describen las principales actividades a desarrollar para la implementación del proyecto para la generación de empleo:

- Tanto la cantidad como los perfiles requeridos deben ser divulgados a la población a través de las reuniones de información previstas en el programa de información de plan de Gestión Social. Adicionalmente, se informará los sitios en los cuales se realizará la recolección y selección de las hojas de vida y de los horarios previstos.
- La Secretaría de Integración Social del Distrito, las Alcaldías Locales y las Juntas de Acción Comunal de los diferentes barrios se constituyen en agentes multiplicadores de información, por lo cual se debe acudir a las mismas para la consecución del recurso humano, para tal efecto se dirigirán comunicaciones escritas solicitando divulgar la información entre las comunidades.
- La gestión para la vinculación de población vulnerable deberá realizarse ante la Secretaría de Desarrollo Económico, dando cumplimiento a lo establecido por la Directiva 001 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

13. PROGRAMA DE MANEJO DE IMPACTOS EN EL SECTOR COMERCIAL (CUANDO APLIQUE)

13.1. Reunión con Comerciantes

En caso de requerirse y de realizar intervenciones donde se identifique algún tipo de afectación al sector comercial, será necesaria la implementación de este programa.

El Concesionario de Operación debe convocar a los comerciantes del sector, representantes de agremiaciones y asociaciones de comerciantes (FENALCO), cámara y comercio, alcaldías locales, para exponer el cronograma del proyecto y establecer estrategias conjuntas de acción para mitigar los impactos generados al sector comercial por la construcción de las obras.

A estas reuniones deberán asistir los residentes de las áreas Técnica, Ambiental, SST y Social de la firma Concesionario de Operación y de la Interventoría, esto con el fin de aclarar inmediatamente la mayor cantidad de dudas e inquietudes posibles y canalizar las sugerencias de los participantes que se propongan para beneficio de todos los comerciantes.

Se llevarán a cabo cada vez que sea necesario durante todo el desarrollo del contrato y tener en cuenta los lineamientos establecidos en los programas de información y divulgación y previa concertación y aprobación de la Interventoría y el ENTE GESTOR

El Concesionario de Operación deberá facilitar el cargue y descargue de mercancías en el área de influencia directa, ya que esta actividad está estrechamente ligada al normal desarrollo de la actividad comercial.

Para facilitar el ingreso y egreso de mercancía, se establecerán acuerdos de horarios y días, basados en la normatividad, siempre que la actividad constructiva que se esté desarrollando lo permita y cuando no sea así, se informe a los comerciantes oportunamente sobre la actividad y el tiempo de duración de la misma, de tal manera, que ellos puedan modificar sus estrategias de surtido, a través de acuerdos que se harán con la firma Concesionario de operación.

Se debe establecer una metodología para las actividades a desarrollar en este programa, de acuerdo con las necesidades identificadas en el sector, esta metodología se deberá presentar a la interventoría para su revisión y aprobación, mínimo diez (10) días antes de la ejecución de las actividades.

14. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A ACTIVIDADES TÉCNICAS DE OBRA

Teniendo en cuenta que existen varias actividades que son responsabilidad y debe realizar el área técnica, las cuales requieren contacto directo con la comunidad, se hace necesaria la intervención de los profesionales sociales en dichas actividades.

El acompañamiento del profesional del área social consistirá en el acercamiento con la comunidad para la realización de las siguientes actividades:

- Levantamiento de actas de vecindad
- Levantamiento de actas de compromiso
- Registro fílmico y fotográfico de las vías de desvío

Para la realización de estas actividades se deberá contar con un profesional del área técnica y uno del área social. El personal deberá estar aprobado por el ENTE GESTOR para el desarrollo de dichas labores.

Levantamiento de Actas de Vecindad:

La primera actividad que debe realizar el Concesionario de Operación para iniciar el proceso de levantamiento de actas de vecindad, es el inventario de predios objeto de actas de vecindad, teniendo en cuenta los criterios técnicos para determinar el área de influencia directa y el tipo de afectación de acuerdo a la intervención a realizar, con lo cual se define el tipo de acta de vecindad a levantar, contando con la revisión y el aval de la Interventoría

El Acta de vecindad es un documento que se diligencia por medio de visita domiciliaria a cada uno de los predios que se encuentran en el área de influencia directa de la obra, en esta se registra el estado físico y estructural del predio, para que en caso de presentarse alguna reclamación por daños a este, se pueda identificar la responsabilidad del Concesionario de Operación.

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

Se debe tener especial cuidado y atención en el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos. En el caso de predios de propiedad horizontal el Concesionario de Operación con la asesoría y aprobación de la Interventoría debe definir el tipo de acta de vecindad a levantar, soportado en un criterio técnico.

Parámetros generales para el levantamiento de las Actas de Vecindad (Cuando Aplique)

- Luego de realizar el inventario de predios objeto de actas de vecindad, el Concesionario de Operación deberá entregar a la Interventoría la metodología y programación para el levantamiento de las actas de vecindad, en la cual indique aspectos como (tramo, número de predios, días, horas procedimiento de visitas notificaciones, etc.) ocho (8) días antes del inicio de la actividad, a fin de que la Interventoría pueda programar y realizar el debido acompañamiento y la verificación correspondiente.
- Se debe elaborar una piezas de información a la comunidad, la cual se entregará tres (3) días antes de la realización de la actividad, en donde se especifiquen los criterios para el levantamiento, los nombres de las personas, identificación y cargos de la comisión encargada del levantamiento, la fecha y jornada en que se llevará a cabo y los datos generales del Concesionario de Operación y la Interventoría para verificar la información. Esta actividad debe quedar registrada en el formato correspondiente.

- Las actas de vecindad deberán ser elaboradas por el Concesionario de Operación y enviadas a la Interventoría para su revisión y aprobación y la Interventoría debe remitirlas revisadas y aprobadas en un plazo máximo de tres días, a partir de la fecha de entrega del Concesionario de Operación.
- El Concesionario de Operación garantizará el levantamiento del acta de vecindad en el 100% de los predios de acuerdo con el Inventario de predios ubicados en el área de influencia directa. Se recomienda que si algún predio no ubicado en esta área es susceptible de afectación por las características del proyecto, debe realizarse el acta de vecindad de ese o esos predios.
- El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica del Concesionario de Operación; serán levantadas por un Ingeniero civil o Arquitecto el cual estará acompañado por el área social (Concesionario de Operación e Interventoría) y técnica de la Interventoría. El profesional técnico será quien conceptuará sobre el contenido del acta.
- Se realizará una inspección detallada del estado de la construcción, soportada con el registro fotográfico y fílmico, Se verificará la existencia de garajes y el uso que se les esté dando en ese momento con el fin de identificar el número de estos accesos que puedan verse afectados por cierres temporales.
- Se entregará a los representantes de cada predio, una copia del acta de vecindad levantada, en un plazo máximo de diez (10) días posteriores a su levantamiento.
- Al finalizar la obra, se realizará un acta de cierre a satisfacción en todos los predios donde se levantó el acta de vecindad del área de influencia directa; 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.
- Los soportes de las actas de vecindad son además del formato diligenciado con la firma del responsable o propietario del predio, los registros fotográficos y el registro fílmico en caso de que este se realice.

Las actas deberán ser levantadas por el siguiente personal:

Tabla No. 4. Perfil del personal requerido para levantamiento de actas de vecindad

Personal	Perfil	Actividad principal
Ingeniero Civil o Arquitecto	Profesional en Ingeniería Civil o Arquitectura con experiencia laboral mínima de un año en proyectos de infraestructura	Realizará el levantamiento de actas de vecindad a los predios establecidos en el inventario de predios elaborado por el Concesionario de Operación (área de influencia directa y desvíos) conforme a los parámetros

Personal	Perfil	Actividad principal
		establecidos en el presente Capítulo.
Residente Social	Profesional del área social, con experiencia mínima de un año en proyectos de infraestructura.	Realizará el acompañamiento social en el levantamiento de actas de vecindad a realizar en el proyecto, así como a las actas de compromiso a realizar con la comunidad.

En todo caso el Concesionario de Operación 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.

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, previo al inicio de las obras.

Una vez elaborado el inventario de predios, el Concesionario de Operación presentará a la Interventoría para su revisión, la metodología y el cronograma para el levantamiento de actas de vecindad siete (7) días antes del inicio de la actividad.

Se debe tener especial cuidado y atención en el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos. En el caso de predios de propiedad horizontal el Concesionario de Operación con asesoría y aprobación de Interventoría debe definir el tipo de acta de vecindad a levantar, soportado en un criterio técnico.

Las actas serán diligenciadas por el personal contratado con dedicación exclusiva para esta actividad. En todo caso, el Concesionario de Operación dispondrá de este personal en el momento en que considere debe realizar la actividad de levantamiento de las actas de vecindad, conforme a los tiempos y requerimientos establecidos por el área técnica del proyecto.

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 Concesionario de Operación es responsable o no.

El levantamiento del acta de vecindad es responsabilidad del área técnica del Concesionario de Operación, el cual estará acompañado por un profesional del área social y uno del área técnica de la Interventoría. El profesional técnico será quien conceptuará sobre el contenido del acta.

Las actas de vecindad deben estar levantadas por el Concesionario de Operación y aprobadas por la Interventoría, ocho (8) días antes del inicio de las actividades constructivas.

Se aclara que el documento acta de vecindad es uno solo, que tiene dos etapas, una de inicio y una cierre. Se entenderá que el acta está terminada y completa cuando surtió el proceso de cierre debidamente. Todas las actas de vecindad que se elaboren deben contar con su respectivo cierre.

Levantamiento actas de rampas de accesos vehiculares

En caso de requerirse, el Concesionario de Operación 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 de uso, acreditación de licencia de construcción y demás documentos exigidos por ley.

Actas de compromiso

El Concesionario de Operación, 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.

El levantamiento del acta es responsabilidad del profesional técnico del Concesionario de Operación, el cual estará acompañado por el área social (Concesionario de Operación e Interventoría) y técnica de la Interventoría. El acta debe contar con las firmas de los profesionales del Concesionario de Operación e Interventoría y propietario del predio y/o la persona con quien se realizó el acuerdo.

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

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 posteriores a su levantamiento.

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

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

Nota: El Concesionario de Operación deberá registrar el cumplimiento del compromiso una vez se efectúen las obligaciones establecidas con el ciudadano y sus tiempos respectivos. La verificación del cumplimiento debe ser efectuada por la Interventoría.

Registros fílmicos y fotográficos de las vías utilizadas como desvío

En caso de requerirse, el Concesionario de Operación en compañía de la Interventoría deberá registrar el estado inicial de las vías utilizadas como desvíos de acuerdo con los planes de manejo de tráfico (PMT), con el fin de contar con una línea base que permitirá establecer la responsabilidad del Concesionario de Operación frente a reclamaciones de la comunidad sobre el estado de las vías.

El Concesionario de Operación deberá entregar a la Interventoría la programación para la realización de los registros fílmicos, cada vez que se requiera con cinco (5) días de anticipación a la actividad, especificando el día, hora y metodología a implementar.

En caso de daños que, con causa probada, se llegaren a presentar por la intensificación de la movilidad vehicular o por el paso de maquinaria y equipos utilizados por el Concesionario de Operación, este deberá realizar las reparaciones de dichas vías.

Este registro es responsabilidad del área técnica del Concesionario de Operación, el cual estará acompañado por el área social (Concesionario de Operación e Interventoría) y técnica de la Interventoría, el cual deberá ser remitido a la Interventoría (profesional técnico) para revisión y aprobación.

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

En caso de presentarse solicitudes relacionadas con el área de tráfico y reparación de vías, el Concesionario de Operación deberá tener en cuenta:

- El Concesionario de Operación iniciará el trámite de atención programando visita con el área técnica o de tráfico y social de la Interventoría y del Concesionario de Operación de obra e informando al interesado con dos (2) días de anticipación. Previo al desarrollo de la visita, tanto Concesionario de Operación como Interventoría deberán revisar el registro fílmico correspondiente.
- La Interventoría deberá notificar por escrito al Concesionario de Operación en un plazo máximo de siete (7) días contados a partir de la realización de la visita, emitirá el concepto acerca de la posible responsabilidad o no del Concesionario de Operación determinando las acciones a seguir y los plazos establecidos.
- Por su parte el Concesionario de Operación tendrá la opción de replicar el concepto de la Interventoría en un plazo máximo de tres (3) días a partir del recibo de la notificación de la Interventoría. Cuando se presente discrepancia entre la Interventoría y el Concesionario de Operación sobre la responsabilidad, se acudirá al ENTE GESTOR para resolver la controversia.
- Si el ENTE GESTOR establece la responsabilidad del Concesionario de Operación, deberá comunicar dicha decisión, a través de su delegado en el siguiente comité de seguimiento. El Concesionario de Operación deberá proceder a realizar el

mantenimiento de la vía, sin que lo anterior implique remuneración adicional para el Concesionario de Operación

- Se aclara que si por algún motivo se llega a presentar reclamación por parte de la comunidad y el Concesionario de Operación no cuenta con el registro (que debió ser levantado), será responsabilidad del mismo proceder con las reparaciones a las que haya lugar.
- En caso de no ser competencia del Concesionario de Operación la solicitud, ésta deberá ser remitida 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 Concesionario de Operación para su eventual consulta en caso de presentarse reclamaciones de este tipo; de igual forma una copia debe reposar en la Interventoría en caso que la Comunidad decida acudir a una segunda instancia (Interventoría) ante una reclamación.

Nota: Como el área técnica del Concesionario de Operación levanta registro fotográfico de seguimiento al proceso constructivo este deberá consultar el protocolo de registro fotográfico, video establecido por la oficina de comunicaciones del ENTE GESTOR.

15. REPORTES

Reportes periódicos

Semanalmente el Concesionario de Operación remitirá vía correo electrónico a la Interventoría el informe ejecutivo de actividades de gestión social, así como la programación de actividades del siguiente período.

El Concesionario de Operación deberá proporcionar cualquier información social respecto al proyecto a la Interventoría o al ENTE GESTOR cuando este lo estime pertinente

Informe Mensual

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

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

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

El informe debe cumplir con las normas ICONTEC, empastados en tapa dura tres tornillos y foliados en la parte superior derecha de forma ascendente de atrás hacia adelante.

Informe Final de Gestión Social

El Concesionario de Operación deberá entregar a la Interventoría un informe consolidado de la gestión social realizada durante todo el proyecto.

El informe final deberá ser entregado en medio físico y magnético, contendrá la Gestión Social desarrollada a lo largo del proyecto en cada uno de los programas establecidos en el Plan de Gestión Social.

A continuación se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación del consolidado de gestión social:

- Identificación, información del proyecto: número de Contrato, objeto y responsables.
- Introducción: Breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- Componente social: presentado en orden sistemático según los programas que contempla el componente social y las actividades desarrolladas por el Concesionario de Operación, 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 ENTE GESTOR solicite y considere pertinente.

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

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

16. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

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

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

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

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de Gestión Social elaborados por el Concesionario de Operación y que serán entregados al ENTE GESTOR, la Interventoría deberá iniciar las acciones legales pertinentes si a la tercera (3ª) versión no cumple con las observaciones planteadas por la Interventoría y el ENTE GESTOR.

El Concesionario de Operación cumplirá con las observaciones emitidas por la Interventoría y/o el ENTE GESTOR 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 los pliegos y los lineamientos dados por el ENTE GESTOR.

17. COSTOS SOCIALES

Sistema de Calificación

El pago de las labores de gestión social desarrolladas por el Concesionario de Operación, se fundamentará en un sistema de calificación del cumplimiento de las obligaciones de gestión social. El sistema aplica una matriz que valorará el cumplimiento de cada una de las actividades sociales ya predeterminadas.

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

El mecanismo a emplear son listas de chequeo elaboradas para el componente de gestión social y cada uno de sus programas en las que se detallan las actividades y los criterios de evaluación del cumplimiento de dicha actividad.

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

La evaluación del desempeño social 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 residente social de la Interventoría. Se informará al Concesionario de Operación de la calificación obtenida por escrito o en los comités de seguimiento, quien de no estar de acuerdo con la calificación podrá realizar sus descargos, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación. La Interventoría valorará dicha información de acuerdo a la evidencia recolectada (registro fotográfico, certificados, etc.) y tomará la decisión correspondiente. La no presentación de los descargos en el término prescrito hará que la calificación informada quede en firme.

En caso de permanecer la discrepancia frente a la calificación entre el Concesionario de Operación y la Interventoría, después de la presentación de los descargos ante esta última, el ENTE GESTOR será el encargado de dirimir la situación.

Cuando el Concesionario de Operación solicite un ajuste en las listas de chequeo, se debe hacer mediante comité extraordinario y nunca en detrimento de las listas, sino buscando el

mejoramiento de las mismas; es decir, no puede eliminarse un ítem que es calificable. Este proceso solo será aceptado una vez.

Los resultados de las calificaciones serán notificados por escrito al Concesionario de Operación, mediante oficio, nota de bitácora o comité de seguimiento, antes de la radicación del Informe Social Mensual de Interventoría al ENTE GESTOR, dado que en este informe se debe reportar el resultado final de la calificación mensual, aceptada y firmada por el Concesionario de Operación.

18. COMITÉS DE SEGUIMIENTO

El seguimiento del desempeño social del Concesionario de Operación será verificado en los comités de gestión social que se deberán realizar, como mínimo quincenalmente y en los comités integrales de seguimiento.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al ENTE GESTOR los avances, aciertos e inconvenientes identificados por el Concesionario de Operación en la ejecución de las presentes obligaciones de gestión social.

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

19. LISTAS DE CHEQUEO PARA LA ETAPA DE EJECUCIÓN

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 aplicaran las listas de chequeo, teniendo en cuenta como criterios:

- En caso de ítem no calificables en el periodo, no se asignara puntaje, y no se tendrá en cuenta para su ponderación (N.A).
- Las listas de chequeo se aplicarán desde el inicio del Contrato, teniendo en cuenta los ítems que apliquen en el período.

Tabla No 5. Listas de Chequeo

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL				
1	El Concesionario de Operación conformó el equipo de Gestión Social de acuerdo con las obligaciones contractuales.	Cumplió	No cumplió	
2	El personal social permanece en el proyecto el tiempo requerido en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
3	El personal social cumple con las funciones establecidas en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
4	El profesional social asistió a los comités de seguimiento y extraordinarios a los cuales fue convocado	Cumplió	No cumplió	
5	El Concesionario de Operación entregó para aprobación de la Interventoría el Plan de Gestión Social de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD				
1	Entregó a la Interventoría los temas, la metodología y el cronograma de actividades del Programa de sostenibilidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el documento y Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
2	Realizó los talleres de sostenibilidad de acuerdo con la metodología y cronograma presentados a la Interventoría	Cumplió	No Cumplió	
3	Presentó los resultados del taller en el tiempo establecido.	Cumplió	No Cumplió	
PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA				
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 social.	Cumplió	No cumplió	
2	El Concesionario de Operación entregó a la Interventoría la presentación para la reunión de inicio, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
3	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio contenía la información requerida y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
4	Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) de avance con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
5	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de avance contenía la información requerida y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
6	Realizó reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
7	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinarias contenía la información y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
8	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 social.	Cumplió	No cumplió	
9	El Concesionario de Operación entregó a la Interventoría la presentación para la reunión de finalización, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
10	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 social.	Cumplió	No Cumplió	
11	El área Técnica del Concesionario de Operación asistió a las reuniones de inicio, finalización y extraordinarias como se encuentra establecido en el apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
12	Instaló el punto ENTE GESTOR de acuerdo a los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
13	El Concesionario de Operación implementó el PUNTO ENTE GESTOR MOVIL en obra.	Cumplió	No cumplió	
14	El punto ENTE GESTOR funcionó en el horario establecido en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
15	Realizó el procedimiento de registro y atención de las PQRS presentadas por la comunidad de acuerdo con los manuales establecidos por el área de canales de la Oficina de Atención al Ciudadano del ENTE GESTOR.	Cumplió	No cumplió	
16	Realizó el respectivo seguimiento a las PQRS abiertas durante el período de evaluación.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
17	Dio respuesta a las PQRS de la comunidad de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos en el Apéndice social y el plan de Gestión Social.	Cumplió	No cumplió	
18	Facilitó los respectivos registros físicos correspondientes a las PQRS solicitados por la Interventoría.	Cumplió	No cumplió	
19	Durante la reunión de inicio se motivó e inscribió a las personas interesadas en participar en el (los) Comité(s) de participación ENTE GESTOR.	Cumplió	No cumplió	
20	Conformó el número de Comité de participación ENTE GESTOR, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
21	El Comité de participación ENTE GESTOR se reunió el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados en el apéndice social, con el fin de hacer seguimiento a la obra y divulgar información sobre el proyecto.	Cumplió	No cumplió	
22	Hizo entrega del carné a cada uno de los integrantes del Comité de participación ENTE GESTOR cumpliendo con lo establecido en el manual de identidad visual del ENTE GESTOR, tiempos y requerimientos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN A LA COMUNIDAD				
1	Diligenció el formato para la elaboración de piezas de divulgación para el contrato y realizó el respectivo trámite ante la Oficina de Comunicaciones de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
2	Elaboró y distribuyó predio a predio la pieza de comunicación de Inicio de obra, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
3	Elaboró e instaló los Afiches con información del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró y distribuyó las piezas de información ciudadana o comunicados a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
5	Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad el mismo día de la contingencia relacionada con el corte de servicios públicos (No programados) de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
6	Elaboró y distribuyó las piezas de comunicación plan de manejo de tráfico PMT, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
7	Cumplió con los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones del ENTE GESTOR, para la elaboración y distribución de las piezas de divulgación del proyecto, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
8	Elaboró y distribuyó predio a predio, en el área de influencia del proyecto las invitaciones o convocatorias a reuniones y comités de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
9	Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
10	Realizó mantenimiento a (los) punto(s) satélite(s) de información y los actualizó cada vez que el proyecto lo requirió de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
PROGRAMA DE CAPACITACION A EMPLEADOS Y SUBCONCESIONARIO DE OPERACIÓN				
1	Realizó la capacitación mensual de Gestión Social con el personal de obra, de acuerdo con los requisitos establecidos en el documento y Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
2	La capacitación contó con la asistencia del 100 % el personal de obra, de acuerdo con lo establecido en el apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
PROGRAMA DE GESTION Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL				
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 social	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
2	Realizó las gestiones interinstitucionales necesarias para la vinculación de personal de MONCL y cuenta con los respectivos soportes de dicha gestión.	Cumplió	No Cumplió	
3	Cumplió con el porcentaje (40 %) de contratación de personal de mano de obra no calificada local para la obra establecido en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
4	Cumplió con el porcentaje de contratación de población vulnerable, cinco (5) %, establecido en el Apéndice social.	Cumplió	No Cumplió	
PROGRAMA DE MANEJO DE IMPACTOS EN EL SECTOR COMERCIAL				
1	Realizó la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) con los comerciantes del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No Cumplió	
2	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) con los comerciantes del área de influencia del proyecto se entregó de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No Cumplió	
3	Se dio cumplimiento a todos los compromisos establecidos durante las reuniones con los comerciantes del área de influencia del proyecto.	Cumplió	No Cumplió	
4	Elaboró el inventario de locales comerciales presentes en los tramos a intervenir	Cumplió	No cumplió	
PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ACTIVIDADES TÉCNICAS DE OBRA				
1	El profesional del área social hizo el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el Apéndice social.	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 social.	Cumplió	No cumplió	
3	Entregó a la Interventoría para su revisión el inventario de predios y metodología para el levantamiento de actas de vecindad.	Cumplió	No cumplió	
4	Levantó las actas de vecindad de inicio en el área de influencia del proyecto, de acuerdo con el inventario predial y acorde a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
5	Levantó las actas de vecindad de cierre en el área de influencia del proyecto, de acuerdo con el inventario predial y acorde a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
6	Para el levantamiento de las actas de vecindad de inicio elaboró y distribuyó piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
7	Entregó las actas de vecindad a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
8	Entregó copias de las actas de vecindad a la Comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice.	Cumplió	No cumplió	
9	Realizó el procedimiento establecido en el apéndice social en caso de reclamaciones por afectaciones a predios.	Cumplió	No cumplió	
10	El profesional del área social realizó el acompañamiento al área técnica para el levantamiento de las actas de rampa de acceso vehicular de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
11	Para el levantamiento de las actas de rampas de acceso vehicular elaboró y distribuyó las piezas de comunicación de información a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
12	Entregó las actas de rampas de acceso vehicular a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
13	Elaboro las actas de compromiso con la comunidad de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
14	Se entregó copia de las actas de compromiso a la comunidad, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
15	El profesional social realizó el acompañamiento durante los registros fílmicos del estado inicial de las vías de desvío de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	Calificación
		100%	0,0%	
16	Se entregó el respectivo registro fílmico de las vías de desvío a la Interventoría para su revisión y aprobación de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
17	El personal que realizó las actividades correspondientes al programa de acompañamiento social a actividades técnicas de obra, corresponde al establecido en el Apéndice Social.	Cumplió	No Cumplió	
REPORTES				
1	Proporcionó a la Interventoría y/o al ENTE GESTOR la información social del proyecto cuando se le solicitó.	Cumplió	No cumplió	
2	Tiene a disponibilidad del ENTE GESTOR y la Interventoría todos los soportes de las actividades que realizó durante la construcción del proyecto.	Cumplió	No cumplió	
3	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe mensual de la Gestión Social, cumpliendo con la calidad y oportunidad definidas en el apéndice social	Cumplió	No cumplió	
4	Elaboró y entregó a la Interventoría un informe final consolidado de la Gestión Social adelantada durante todo el contrato, con los criterios de oportunidad y calidad definidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
5	Cumplió con las observaciones emitidas sobre los productos entregados a la Interventoría y/o el ENTE GESTOR, de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	

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