

**“ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA DEL TRAMO 1 DE LA PRIMERA  
LÍNEA DEL METRO DE BOGOTÁ”**

**ANEXO 1**

**NUMERAL 4: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA  
OPTIMIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DISEÑOS**

**ET-20: ESTUDIO SOCIAL**

**BOGOTÁ D. C., NOVIEMBRE DE 2016**

## CONTENIDO

1	OBJETIVO DEL COMPONENTE.....	4
1.1	<i>Objetivo General</i> .....	4
1.2	<i>Objetivos Específicos</i> .....	4
2	ANTECEDENTES.....	4
3	NORMATIVIDAD .....	5
4	ALCANCE.....	6
4.1	<i>Productos a entregar de Gestión Social y Reasentamiento Integral</i> .....	6
4.1.1	Propuesta metodológica y cronograma .....	7
4.1.2	Documento de actualización del área de Influencia social y planos de georreferenciación.....	8
4.1.2.1	Área de influencia directa.....	8
4.1.2.2	Área de influencia indirecta.....	9
4.1.3	Directorio y mapa actualizado de instituciones, equipamientos y actores sociales (Georreferenciados).....	9
4.1.3.1	Georreferenciación de equipamientos sociales y dotacionales .....	10
4.1.3.2	Documento de análisis de la percepción ciudadana sobre el proyecto..	11
4.1.4	Documento de caracterización del medio socioeconómico.....	12
4.1.4.1	Diagnóstico del medio socioeconómico .....	12
4.1.5	Documento y georreferenciación de identificación, evaluación y análisis de los impactos de la población a reasentar y la población que permanecerá .....	13
4.1.5.1	Metodología para la identificación y análisis y evaluación de los impactos	13
4.1.5.2	Impacto socioeconómico.....	14
4.1.5.3	Identificación de impactos.....	14
4.1.5.4	Evaluación de impactos .....	14
4.1.6	Plan de manejo social de los impactos .....	15
4.1.7	Documento de recomendaciones ciudadanas frente al proyecto .....	17
4.1.7.1	Recomendaciones generales y específicas .....	18
4.1.7.2	Recomendaciones de identidad.....	18
4.1.7.3	Recomendaciones en torno a nuevos espacios públicos representativos del proyecto. ....	19

4.1.8	Plano de Georreferenciación y documentos .....	19
4.1.9	Pliegos para la etapa de construcción y su presupuesto (Contratista– Interventoría) .....	19
4.2	<i>Actividades de gestión social con comunidad</i> .....	20
4.2.1	Programas a desarrollar con población beneficiaria del proyecto .....	20
4.2.1.1	Programa de información y divulgación a la comunidad.....	21
4.2.1.1.1	Volantes de inicio, avance y finalización .....	21
4.2.1.1.2	Volantes y plegables informativos.....	22
4.2.1.1.3	Afiches informativos.....	22
4.2.1.1.4	Convocatorias.....	23
4.2.1.1.5	Puntos de información .....	23
4.2.1.1.6	Medios de comunicación locales institucionales y comunitarios .....	24
4.2.1.2	Programa de participación y servicio a la ciudadanía.....	25
4.2.1.2.1	Comités Ciudadano .....	25
4.2.1.2.2	Reuniones participativas.....	26
4.2.1.3	Programa de aprovechamiento económico del espacio publico .....	32
4.2.1.4	Programa de mano de obra local vulnerable .....	32
4.2.1.5	Programa de sostenibilidad desde la cultura ciudadana .....	32
5	REPORTES PERIÓDICOS.....	32
5.1	<i>Comités de Seguimiento</i> .....	32
5.2	<i>Informe mensual</i> .....	33
5.3	<i>Consolidado de gestión social</i> .....	33
5.3.1	Presentación de Documentos.....	35
5.3.2	Aprobación de Documentos.....	35

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL ESTUDIO SOCIAL

### 1 OBJETIVO DEL COMPONENTE

#### 1.1 Objetivo General

Plantear un Plan de Gestión Social cuya ejecución correrá por cuenta del constructor del proyecto, a partir de un acercamiento con las comunidades vecinas del trazado, que permita recoger ideas y proponer soluciones orientadas a minimizar el impacto de la obra y a mejorar la calidad urbanística final del corredor beneficiado con el proyecto.

#### 1.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del estudio social, son los siguientes:

- a. Definir y caracterizar el área de influencia del proyecto, incluyendo las dimensiones geográficas, demográficas, económicas y culturales.
- b. Proponer un plan de comunicaciones que partiendo de la caracterización social se oriente a establecer canales de comunicación con las comunidades vecinas
- c. Preparar los contenidos informativos dirigidos a las comunidades vecinas.
- d. Llevar a cabo reuniones con grupos ciudadanos que permitan el flujo sistematizado de información en las dos direcciones.
- e. Recopilar, sistematizar y georreferenciar para el equipo técnico, recomendaciones urbanísticas que surjan de los Comités Ciudadanos, susceptibles a ser incorporadas en la etapa de estudios y diseños, especialmente recomendaciones de accesibilidad y movilidad peatonal durante obra, y generación de espacios públicos de compensación social, orientados a mejorar la cantidad y calidad de tales espacios, y en particular a evitar remanentes y “culatas” que se conviertan en focos de deterioro urbano.
- f. Comunicar a las comunidades los mecanismos de compensación social que se utilizarán para la población que se deba reasentar, a partir de los modelos utilizados por el Instituto de Desarrollo Urbano.
- g. Preparar un Plan de Gestión Social para su ejecución durante la obra.

### 2 ANTECEDENTES

El Consultor deberá efectuar el análisis de información primaria y secundaria existente en el Contrato IDU 849 de 2013 “Diseño para la Primera Línea del Metro en el marco del Sistema Integrado de Transporte Público –SITP- para la ciudad de Bogotá-Colombia” y el Contrato IDU 2226-2013 “Realizar la Consultoría del Estudio de Impacto Ambiental para la construcción y operación de la PLMB (...)”. La información existente cubre las comunidades

residentes a lo largo del tramo 1 de la PLMB, es decir desde el portal Américas hasta la calle 1 con avenida Caracas.

De otra parte, podrá consultar la información existente en la Dirección Técnica de Predios, relacionada con el proyecto del Metro entre el periodo 2013 a 2016, entre la cual se destaca el Censo de los predios de las localidades de Kennedy, Puente Aranda, Antonio Nariño, Mártires, Teusaquillo y Chapinero.

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

### 3 **NORMATIVIDAD**

Para la implementación del presente Capítulo, el **Consultor** debe tener en cuenta la normatividad de acuerdo con la reglamentación vigente:

- Resolución 4999 del 6 de julio de 2015: Por la cual se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, la cual se materializa a través de la implementación de los siguientes documentos: (i) Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, dirigida a funcionarios, contratistas e interventores; (ii) la Cartilla de Participación Ciudadana y Control Social “Construyendo ciudad” que orienta a los ciudadanos en el derecho a la participación y el control social y (iii) Manual para la Atención a la Ciudadanía dirigido a los funcionarios, servidores y contratistas del Instituto de Desarrollo Urbano. Cartilla de participación ciudadana y control social “Construyendo Ciudad” y el manual de atención a la ciudadanía.
- 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 134 de 1994: Mecanismos de participación ciudadana.
- 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.
- 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.

- 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 329 de 2006:** Por el cual se modifican los factores y parámetros para el reconocimiento del componente económico del Plan de Gestión Social establecidos en el artículo 6° del Decreto 296 de 2003.
- **Leyes 9ª de 1989 y Ley 388 de 1997:** Garantizar que la utilización del suelo por parte de sus propietarios se ajuste a la función social de la propiedad y permita hacer efectivos los derechos constitucionales a la vivienda y a los servicios públicos domiciliarios, y velar por la creación y la defensa del espacio público, así como la protección del medio ambiente y la prevención de desastres”.
- **Ley de infraestructura 1682 de 2013 y Ley 1742 IGAC de 2014, Ley 1563 de 2012:** Regulan y actualizan lo concerniente, entre otros asuntos, a la adquisición de predios para obras de infraestructura.

#### 4 ALCANCE

##### 4.1 Productos a entregar de Gestión Social y Reasentamiento Integral

El **Consultor** debe elaborar los productos que se indican en la Tabla N° 1

**Tabla No 1. Productos a entregar durante la etapa de Actualización Ajustes o Diseños**

PRODUCTO	TIEMPO DE ENTREGA
1. Propuesta metodológica junto con el cronograma	A los días (10) días siguientes a la firma del acta de inicio del contrato
2. Documento sobre Identificación y/o actualización del área de Influencia social y planos de georreferenciación.	A un (1) mes de firmada el acta de inicio del contrato
3. Directorio y mapa, actualizado de instituciones, equipamientos y actores sociales (Georreferenciados).	A un (1) mes de firmada el acta de inicio del contrato
4. Documento censo y caracterización socioeconómica	Según programa acordado

5. Contenidos informativos para las comunidades	Según acordado programa
6. Documento de recomendaciones ciudadanas susceptibles a ser incorporadas, previa evaluación interdisciplinaria del consultor y matriz de sistematización y retroalimentación de la gestión social al área técnica, que incluya las recomendaciones urbanísticas derivadas del ejercicio participativo, su resultado y socialización a la comunidad. Plan de manejo social. Incluye plano de georreferenciación de soluciones.	Según acordado programa
7. Plan de Gestión Social, documentando las estrategias de minimización de impacto durante las obras.	Según acordado programa

#### 4.1.1 Propuesta metodológica y cronograma

El **Consultor** debe presentar una propuesta metodológica y un cronograma articulado con las fechas de entrega de productos urbanísticos, paisajísticos, predial y de espacio público, La metodología debe responder al qué, el cómo, con qué, con quién, cuándo y responsables de cada una de las actividades.

Para su planteamiento, el consultor debe desarrollar las siguientes actividades:

- Revisión documental de la información preexistente elaborada por el componente social del IDU entre los años 2013 y 2016, así como también la información del censo de la población incluida en los diseños del anterior trazado de la PLMB de las localidades de Kennedy, Puente Aranda, Antonio Nariño, Mártires, Teusaquillo y Chapinero que reposa en la Dirección Técnica de Predios del IDU.
- Identificación del tipo de estudio, incluyendo el enfoque, las fases, las unidades de análisis (grupo poblacional, actores sociales, territorio, usos, etc). Las técnicas (cualitativas y cuantitativas) empleadas para la recolección de la información primaria: sondeo de opinión, entrevistas, observación directa, cartografía social, estudios de imagen urbana, grupos focales, y/o encuestas, entre otras; y las fuentes de información primaria y secundaria; de igual manera, se incluirá la respectiva operacionalización de variables. El diseño de los instrumentos de recolección debe ser aprobado por la **Interventoría**, y el **IDU** o la **Empresa Metro**. Se deberá garantizar la oportunidad, calidad, validez, confiabilidad y consistencia de la información.
- Los instrumentos deben implementar posibles pruebas piloto que permitan ajustar y verificar su aplicación. El consultor debe presentar la programación específica y los recursos pedagógicos que se proponen para revisión y aprobación de la **Interventoría**, y el **IDU** o la **Empresa Metro**.
- 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 los informes y soportes requeridos por la Interventoría, y el IDU o la **Empresa Metro**.

- Definición y operacionalización de variables e indicadores para el estudio.
- Herramientas de intervención social para la planeación participativa que permitan recoger, sistematizar y georreferenciar recomendaciones ciudadanas susceptibles de ser incorporadas dentro del proyecto urbanístico.

El **Consultor** 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 durante la construcción del proyecto, basados en las propuestas recogidas y validadas en el desarrollo de esta consultoría.

El archivo debe cumplir con los parámetros básicos de gestión documental, estar digitalizado y a disposición de la **Interventoría**, y el IDU o la **Empresa Metro**, 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 en la actualización de estudios y diseños.

#### **4.1.2 Documento de actualización del área de Influencia social y planos de georreferenciación.**

El área de influencia social (directa e indirecta) delimita el ámbito geográfico en el cual se efectuará el estudio. Sirve de base para identificar las características sociales pre-existentes.

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

##### **4.1.2.1 Área de influencia directa**

El área de influencia directa es el territorio donde se producen los impactos sociales materiales de la obra, por existir accesos a garajes, viviendas, negocios comerciales, etc. Incluye el trazado del viaducto, áreas de campamento, prefabricación, zonas de cargue y descargue, patio taller, vías de desviación, etc. No incluye las áreas donde se desarrollarán los edificios laterales de las estaciones, pues estos obedecerán a procesos de renovación urbana, sobre suelo privado, diferentes en lo jurídico y en lo social a la construcción del viaducto y la reconfiguración del espacio público.

El consultor deberá actualizar, construir y/o complementar la información preexistente desarrollada por el IDU, para la identificación del área de influencia social, teniendo en cuenta entre otros aspectos que fueron considerados dentro de los documentos preexistentes:

- Localidades que serán afectadas por el proyecto.
- Los equipamientos: comunitarios, sociales, comerciales, culturales
- Lugares de encuentro y de importancia colectiva: Nodos e Hitos.

- Principales corredores de movilidad: vehicular, peatonal, bicicleta.
- Actividades económicas desarrolladas por la población.
- Condiciones de seguridad, demografía, entre otros.

Teniendo en cuenta que el ajuste al trazado de la Primera Línea del Metro de Bogotá desde la fase de Ingeniería Básica Avanzada (IBA) se da principalmente sobre el corredor de la Caracas desde la Avenida 1 hasta la Calle 72, el **Consultor** propondrá una metodología específica que incorpore recorridos en campo, recopilación de información primaria y secundaria, así como la sistematización de esta información con destino a las necesidades de información del contrato y la **Empresa Metro**, de tal forma que se actualice la lectura de problemáticas y oportunidades sociales, económicas, ambientales, urbanísticas y de movilidad que den cuenta de recomendaciones que la ciudadanía formule para el proyecto de la PLMB.

La presentación de esta información deberá ser debidamente georeferenciada en planos escala 1:1.000 y entregada en medio magnético.

Durante la actualización y/o complementación de estudios y diseños el **Consultor** debe identificar el número de predios a los cuales se le realizará las actas de vecindad, previa aprobación de la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**.

#### **4.1.2.2 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 afectarán positiva o negativamente a la población localizada en esta área. El consultor deberá identificar, sintetizar y describir brevemente la localidad específica que será cruzada por el proyecto, las unidades de planeamiento 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.

Se debe tener como marco de referencia los documentos elaborados por el IDU durante la fase de Ingeniería Básica Avanzada – IBA “Documento Síntesis” y de acuerdo al trazado ajustado realizar la respectiva actualización

#### **4.1.3 Directorio y mapa actualizado de instituciones, equipamientos y actores sociales (Georreferenciados)**

Previo revisión de la información del contrato IDU 0849 de 2013 y repositorio IDU, el **Consultor** realizará y clasificará el directorio institucional y de actores sociales en el siguiente orden:

- Administrativo (Alcaldía Local, JAL., CLOPS, Asojuntas, Estación de Bomberos, Empresas de Servicios Públicos, CAI, CAMIS, ICBF, etc.).

- Comunicacionales alternativos e institucionales administrativos (medios de radio, impresos y digitales).
- 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, Organizaciones Culturales, Asociaciones de Vecinos, etc).
- Otros que se encuentren e identifiquen durante los estudios.

Esta información deberá organizarse en bases de datos dinámicas 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.
- Tipo de influencia sobre el territorio, posición, interés e influencia (alta-media-baja). Esta información debe ser analizada de cara a la entrega de un mapa de actores y entregada en una cartografía que solape el trazado junto con la ubicación del actor, de manera que se genere un documento de recomendaciones de manejo con estos actores para la fase de construcción de la PLMB y/o permita la identificación de posibles alianzas estratégicas que se puedan dar para garantizar la vinculación de estos en el desarrollo, construcción y mantenimiento del proyecto.

De acuerdo al desarrollo de las diferentes actividades enmarcadas en el componente social, el **Consultor** deberá ir construyendo una base de datos dinámica que contenga: nombre, dirección, organización a la que pertenece, cargo dentro de la organización, teléfonos y correos electrónicos de los ciudadanos que participen en las distintas reuniones realizadas. Esta base de datos debe actualizarse mensualmente, de manera que pueda ser revisada por la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**, en los comités técnicos y/o cuando se solicite.

#### **4.1.3.1 Georreferenciación de equipamientos sociales y dotacionales**

Se reflejarán en los planos 1:1.000 a todo color con sus respectivas convenciones, con las siguientes capas de información:

- Área de influencia social directa: Localidad, Unidades de Planeamiento Zonal (número y nombre).

- Área de influencia social indirecta: barrios aferentes al proyecto, equipamientos.
- Localización del proyecto.
- Georreferenciación y sistematización de las propuestas comunitarias susceptibles de ser incorporadas previa evaluación interdisciplinar del consultor, para los diseños urbanísticos del proyecto. En este punto se deben revisar los documentos construidos en la fase de IBA por el IDU cuyo nombre es Documentos de Anteproyecto/Recomendaciones Anteproyecto.

#### **4.1.3.2 Documento de análisis de la percepción ciudadana sobre el proyecto**

La percepción de los ciudadanos sobre el proyecto se explorará mediante encuesta aplicada y sistematizada por la consultoría. Se debe revisar las encuestas que con anterioridad se desarrollaron desde el IDU entre los años 2013 y 2015. Deberá realizar al menos dos encuestas, una al inicio y otra finalizando el estudio, de manera que se pueda evaluar el cambio de la percepción ciudadana sobre el proyecto.

Con respecto a la encuesta, el consultor debe:

- Estructurar el objetivo de la encuesta
- Establecer las variables, categorías e indicadores que serán objeto de análisis por el instrumento.
- Elaborar o diseñar el cuestionario o encuesta: el diseño del mismo debe estar condicionado por los objetivos propuestos, para lo cual la selección de preguntas se deben estructurar valorando su utilidad en función de los objetivos. Las preguntas deben estar direccionadas a obtener la opinión del ciudadano o la ciudadana (nivel de satisfacción, nivel de importancia o grado de acuerdo con respecto a cada uno de los proyectos)
- Determinar el perfil de la persona encuestada: el perfil de la persona encuestada se establece a partir de las características demográficas de la población cercana al proyecto. Se utilizan como criterios: la edad (mayores de edad), el sexo (igual número de mujeres y hombres), liderazgo (líderes comunitarios), antigüedad en el sector, entre otros.
- Determinar la representatividad de la encuesta
- Tiempo de aplicación.

Una vez recopilada la información el Consultor debe sistematizarla y analizarla de tal forma que esta sirva como soporte a la toma de decisiones sobre comunicación.

Es importante aclarar que las encuestas realizadas para el estudio del metro subterráneo, son una referencia, pero no pueden ser utilizadas para cumplir con los requisitos solicitados en las encuestas que desarrollará.

#### 4.1.4 Documento de caracterización del medio socioeconómico

La caracterización socio-económica del área de influencia debe incluir tres componentes principales, como mínimo:

- Análisis del proyecto en relación con las Políticas Distritales y Nacionales
- Diagnóstico medio socioeconómico
- Identificación, evaluación y Plan de Manejo de Impactos.

Este documento deberá estar articulado con todo el documento de Estudio de Impacto Ambiental de los estudios para el Metro elevado.

##### 4.1.4.1 Diagnóstico del medio socioeconómico

El diagnóstico se construye basado en información cuantitativa y cualitativa, de manera que su análisis facilite dimensionar los impactos. El **Consultor** debe desarrollar el proceso de caracterización para cada uno de los Tramos de la Primera Línea del Metro de Bogotá a partir de la definición del área de influencia directa e indirecta, teniendo en cuenta lineamientos de participación, dimensión demográfica, dimensión espacial, dimensión económica, dimensión cultural, dimensión político-administrativo, tendencias del desarrollo, e información sobre la población a reasentar, establecidos para el Estudio de Impacto Ambiental del proyecto.

Las herramientas para la recopilación de información primaria con la comunidad deben ser evaluadas y aprobadas tanto por la interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**. Así mismo, el consultor puede considerar ejercicios anteriores hechos con la comunidad como las cartografías sociales y talleres de identidad, las cuales hacen parte del repositorio de productos del componente social del IDU para la PLMB “Documentos de Anteproyecto y Documentos Proyecto”.

A continuación se hace la descripción de cada uno de los capítulos que contiene el diagnóstico del medio socioeconómico:

##### 4.1.4.1.1 Lineamientos de participación

El **Consultor** debe reportar las jornadas de socialización del proyecto con la comunidad, instituciones y organizaciones sociales en el área de influencia directa e indirecta. Para ello debe realizar:

- Caracterización de las instancias de participación
- Reuniones informativas con comunidad en área de influencia directa e indirecta

##### 4.1.4.1.2 Dimensión Socioeconómica

El **Consultor** debe describir la comunidad asentada en las Áreas de Influencia del Proyecto (directa e indirecta), caracterizando tanto los hogares como las Unidades Económicas.

#### **4.1.4.1.1.3 Dimensión político administrativa**

El **Consultor** debe describir el panorama general sobre la organización y presencia institucional y comunitaria que se relacionaría con el proyecto, haciendo un análisis de los aspectos sociopolíticos, proyectos y programas encaminados a mitigar las necesidades de la comunidad, el nivel de organización comunitaria y la capacidad de liderazgo de las comunidades.

#### **4.1.4.1.1.4 Tendencias del desarrollo**

El **Consultor** debe describir las tendencias y visiones de futuro de acuerdo con los diferentes instrumentos de planificación como el Plan de Desarrollo Distrital vigente, Planes Locales de Desarrollo, entre otros mencionando los planes, programas y proyectos que puedan llegar a articularse al plan de manejo de impactos.

Teniendo en cuenta que en este momento se encuentra en formulación el nuevo Plan de Ordenamiento Territorial de la ciudad, el consultor deberá reunirse con la Secretaria Distrital de Planeación, con el propósito de conocer la visión de la ciudad a lo largo del corredor e incorporar las tendencias que se tendrán para este importante proyecto.

#### **4.1.5 Documento y georreferenciación de identificación, evaluación y análisis de los impactos de la población a reasentar y la población que permanecerá**

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

El **Consultor** deberá revisar y actualizar de acuerdo a los ajustes realizados al trazado del proyecto del Metro, así como el análisis y la evaluación de impactos que se puedan producir en la ejecución y operación del mismo, y por ende el plan de manejo hecho por el componente social que se encuentra del repositorio del IDU.

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.

##### **4.1.5.1 Metodología para la identificación y análisis y evaluación de los impactos**

La identificación de impactos es un proceso sistemático, en el cual se deben conjugar las técnicas de observación directa (visualizar el estado actual del sector, para tener un conocimiento cercano del problema a resolver) e indirecta (indagar con la comunidad agremiaciones, establecimientos de comercio, instituciones educativas, entidades oficiales, sector privado y entidades de salud, entre otros; que se encuentra en el lugar donde se

construirá la obra para conocer sus necesidades y percepción respecto del proyecto) 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 éstas trae para la ejecución del proyecto.

De acuerdo con lo anterior, el Consultor deberá definir y presentar a la **Interventoría**, y el **IDU** o la **Empresa Metro** la metodología y la línea de base o estado inicial para la identificación y evaluación de los impactos, para su aprobación de acuerdo con los tiempos establecidos en el cronograma de entrega de productos, tanto de la población a reasentar como de los que disfrutarían de la obra.

#### **4.1.5.2 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 antrópica.

#### **4.1.5.3 Identificación de impactos**

La identificación de impactos en el componente social y de reasentamiento integral, 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 del medio socioeconómico, es decir tanto para la población a reasentar como la población que permanecerá después de la obra.

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 obra y 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 y reasentamiento integral, 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.

En el caso de la identificación de los impactos de la población a reasentar, la tenencia y el uso del inmueble, son factores determinantes, por esto se toman siempre como una referencia prioritaria.

Teniendo en cuenta que el IDU o la Empresa Metro, adelantarán el programa de reasentamientos del proyecto, este componente del estudio, deberá adelantarse en coordinación con dichas entidades.

#### **4.1.5.4 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 y reasentamiento integral.

Para la descripción y evaluación de los impactos sociales contendrá los siguientes aspectos, y todos aquellos necesarios para el 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 **medio socioeconómico**, se hacen tanto para la población a reasentar como para la que permanecerá después de la obra, y 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 Consultor debe considerar dentro del análisis, el planteamiento de un marco interinstitucional que combine tanto la acción de la empresa Transmilenio S.A., IDU, Cámara de Comercio de Bogotá y los propios comerciantes y empresarios, entre otros que apoyen las medidas de mitigación correspondientes.

En el caso de la población a reasentar, pueden considerarse variables como la afectación parcial o total del inmueble, residencia en el inmueble, actividad económica en el inmueble afectado, o en el área afectada, o renta derivada del inmueble, traslado o cierre de industria, comercio o servicio que requiere liquidación de empleados, centros de educación y de integración social en la zona, centros de servicios de salud, entre otros.

#### **4.1.6 Plan de manejo social de los impactos**

A continuación se hace una descripción de las características particulares del plan de manejo que el **Consultor** deberá entregar, teniendo en cuenta la población a reasentar, así como la población que permanecerá.

**Tabla No. 2**

### **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		Etapa de Recopilación de información y análisis	
Mitigación		Construcción	
Potenciación		Operación	
Corrección		Mantenimiento	
RESPONSABLES DE EJECUCIÓN		PERSONAL	
		Residente Social	
		Asistente Social	
		Guía cívico	

PROGRAMA		
	Coordinación con profesionales de otras áreas  Gestión inter institucional  Gestión socio institucional	
ACCIONES A DESARROLLAR Y TIEMPOS DE EJECUCIÓN		
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
METAS		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO		
MECANISMOS DE CONTROL	Formato de	
	Registro fotográfico	
	Control de la Empresa Metro	
	Otro / Cual	

El plan debe señalar estrategias para afrontar el período de construcción y preoperativa, que sean concretas y estén basadas en las potencialidades organizativas, fortalezas y recursos de la población del sector a intervenir.

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.

#### 4.1.7 Documento de recomendaciones ciudadanas frente al proyecto

Una vez actualizado y/o elaborado el diagnóstico con información primaria y secundaria, el Consultor deberá elaborar un documento (incluyendo mapas) con las recomendaciones de todas las dimensiones; de carácter general, frente al trazado y específicas; por tramos y

estaciones, además de recomendaciones que permitan incluir elementos de identidad al proyecto, el cual será evaluado de manera interdisciplinaria por todo el equipo del Consultor para valorar las recomendaciones, y en dado caso de que existan algunas susceptibles a ser incluidas dentro de los diseños, puedan ser identificadas. Este documento debe contener recomendaciones generales y específicas, recomendaciones de identidad y recomendaciones en torno a nuevos espacios públicos representativos del proyecto, como se describen a continuación:

#### **4.1.7.1 Recomendaciones generales y específicas**

El **Consultor** deberá estructurar un documento en el que se incorporen de manera organizada las recomendaciones ciudadanas asociadas al área de influencia del proyecto. Estas recomendaciones deberán buscar incidencia en el proyecto en los componentes urbanos, paisajísticos, arquitectónicos y de infraestructura Social del proyecto.

El documento debe estar estructurado así:

- Recomendaciones generales para toda la línea
- Recomendaciones particulares de acuerdo a los tramos del trazado
- Recomendaciones específicas para cada estación.

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. El resultado de esta mesa o las mesas que sean necesarias para la evaluación de la incorporación de las recomendaciones ciudadanas a los diseños, deberá ser sistematizada y quedar consignadas en un documento memoria que permita posteriormente atender inquietudes ciudadanas.

#### **4.1.7.2 Recomendaciones de identidad**

El **Consultor** debe actualizar y/o complementar el documento de recomendaciones de identidad realizadas en el marco de los estudios del Consorcio L1 para la PLMB, teniendo en cuenta los principales elementos identitarios: lugares, personajes, acontecimientos de los territorios beneficiados por el proyecto metro, basándose en la información preliminar existente y, en dónde no exista la información, generar procesos propositivos con la comunidad de las nuevas estaciones y con las estaciones más cercanas anteriores, con las cuales se hizo este proceso.

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. El resultado de esta mesa o las mesas que sean necesarias para la evaluación de la incorporación de las recomendaciones ciudadanas a los diseños, deberá ser sistematizada y quedar consignadas en un documento memoria que permita posteriormente atender inquietudes ciudadanas.

#### **4.1.7.3 Recomendaciones en torno a nuevos espacios públicos representativos del proyecto.**

El Consultor deberá desarrollar una mesa de trabajo integral (componente urbano, técnico, social y ambiental), y revisar los documentos de talleres de diseño participativo utilizados en la etapa anterior, y definirlos en conjunto con el IDU y la Empresa Metro, y proponer para su aprobación a estas entidades la metodología que utilizará para el presente estudio.

Los resultados de estos talleres deben ser socializados con todos los componentes y quedar en un documento memoria las razones por las cuales se acogen parcial o totalmente las recomendaciones de diseño para ese nuevo espacio público asociado o generado por el proyecto del Metro.

**Nota:** El Consultor como producto de las recomendaciones urbanísticas, económicas, sociales, culturales, de movilidad y ambientales; derivadas de los ejercicios participativos en el área de intervención; construye y actualiza una matriz donde consolida las recomendaciones. Ésta se presenta en los Comités Integrales y el concepto obtenido de la incidencia o no en los diseños se socializa a los integrantes de los comités ciudadanos.

#### **4.1.8 Plano de Georreferenciación y documentos**

La Consultoría deberá realizar un plano de georreferenciación soportado con la documentación sobre estrategias de manejo de impacto de las acciones urbanísticas, desde los principios del Sistema Integral Social (SIS), de los lugares que potencialmente puedan constituirse en remanentes del Proyecto.

#### **4.1.9 Pliegos para la etapa de construcción y su presupuesto (Contratista-Interventoría)**

Con base en el Plan de Manejo Social de Impactos, los lineamientos de la **Empresa Metro, el IDU y la Interventoría**; el Consultor deberá establecer los pliegos de condiciones en lo referente al Plan de Gestión Social con sus respectivos programas, listas de chequeo, indicadores, cronograma y presupuestos.

En el Plan de Gestión Social se deberán establecer las actividades a desarrollar por parte del contratista de construcción, en lo concerniente a:

- Programa de Información y Divulgación para garantizar procesos de información a través de mecanismos o estrategias adecuadas y oportunas.
- Programa de Participación y Servicio a la Ciudadanía: definir estrategias o medidas que permitan la participación ciudadana y la adecuada y oportuna atención a sus demandas de información, consultas, quejas y reclamos.
- Programa de Capacitación y Formación: establecer acciones o estrategias para fortalecer procesos de formación ciudadana tendientes a desarrollar habilidades y capacidades sociales para la sostenibilidad del proyecto y para el ejercicio de una ciudadanía activa.

- Programa de Articulación Institucional: determinar, según los posibles impactos generados por el proyecto, las gestiones y coordinaciones institucionales necesarias para la oportuna atención en cuanto a servicios sociales y públicos, oferta laboral y atención a poblaciones a cargo del Distrito Capital, entre otros, en el marco del sistema de coordinación administrativa de la ciudad. Abordando la articulación social e interinstitucional; donde las gestiones sociales puedan aportar en la sostenibilidad y apropiación ciudadana al proyecto de desarrollo urbano.
- Programa de Sostenibilidad Económica: el Consultor adelantará con base en la 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 y/o fortalecimiento de redes socioeconómicas; estudio que será base para la propuesta en el plan de manejo social del programa específico no sólo para la mitigación de los impactos en el sector comercial, sino para el fortalecimiento del desarrollo local.
- El programa específico para la mitigación de los impactos en el sector comercial, deberá basarse en el diagnóstico de la dimensión económica y en la identificación y evaluación de los impactos económicos.

Otros programas: Además de los programas mencionados anteriormente, se deberán incorporar programas específicos para mitigar la condiciones de seguridad, salud preventiva o seguridad vial, presencia de habitantes de calle, invasión de espacio público, generación de mano de obra local vulnerable, enfoque de género y articulación de comunidades a proyectos integrales de vivienda, comercio asociados a las estaciones de metro, según la caracterización socioeconómica y la evaluación de impactos y dadas las dinámicas actuales de desarrollo social de la ciudad.

#### **4.2 Actividades de gestión social con comunidad**

Las siguientes son las actividades de gestión social que el **Consultor** deberá implementar en el área de influencia, con el fin de sensibilizar a la población sobre los beneficios del proyecto, fomentando su participación y la apropiación del mismo, de tal forma que se fortalezca a la propia población frente a las transformaciones de su entorno.

Las acciones que aquí se citan involucran la población del área de influencia, las organizaciones sociales y todas aquellas que directa o indirectamente se vean afectadas y/o beneficiadas por la construcción y operación del proyecto.

En consecuencia, las actividades a desarrollar durante la actividad de estudios y diseños incluyen los programas de información y divulgación, participación y atención a la ciudadanía.

A continuación se hace una descripción de los programas a desarrollar por el Consultor con la población a reasentar, así como con la población beneficiaria del proyecto:

##### **4.2.1 Programas a desarrollar con población beneficiaria del proyecto**

Se hace a continuación una descripción de los programas que se desarrollarán con las personas que permanecerán, una vez finalicen las obras.

#### **4.2.1.1 Programa de información y divulgación a la comunidad**

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 retroalimentarse 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 y algunas de sus características (nivel educativo, grupo etario, enfoque diferencial como población con discapacidad, lenguaje incluyente, género, etc.).

El **Consultor** deberá diseñar, estructurar, disponer y distribuir mínimo las siguientes piezas de divulgación.

##### **4.2.1.1.1 Volantes de inicio, avance y finalización**

Son piezas de divulgación que incluyen información sobre la fecha de inicio y finalización de los estudios y diseños, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos específicos que el Consultor, la Interventoría y/o la **Empresa Metro** consideren pertinentes y relevantes.

Los volantes de Inicio serán elaborados y entregados en el primer mes de la etapa de estudios y diseños, de avance al 50% de la etapa de Estudios y Diseños y de Finalización al 95%. Para tal efecto, el Consultor debe solicitar las especificaciones a la **Interventoría**,

para ello, el Consultor puede consultar el protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU en el siguiente enlace: <https://www.idu.gov.co/formatos-y-plantillas-de-comunicaciones>, armonizándolo con el Plan Táctico de Comunicaciones, sin embargo deberá ser aprobado por la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**

Se estima la distribución de aproximadamente 75.000 volantes, distribuidos en el área de influencia del proyecto. Para su distribución el **Consultor** deberá presentar a la interventoría la propuesta de distribución.

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

El número de piezas entregadas deberán ser soportadas mediante los registros y/o planillas correspondientes y justificada de acuerdo a la dinámica territorial de cada estación, dado que hay zonas residenciales, comerciales y mixtas, por lo cual este criterio deberá ser tenido en cuenta al momento de su distribución. Este plan de distribución debe ser aprobado por la interventoría.

#### 4.2.1.1.2 Volantes y plegables 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 Consultor, la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro** consideren pertinente y necesaria.

Los volantes y plegables deben ser elaborados y entregados cada vez que se produzca información relevante del proyecto según la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**

Se deberán distribuir aproximadamente (25.000) volantes y/o plegables, predio a predio a los residentes, comerciantes, industriales, a la población en general de área de influencia directa de los proyectos y en los puntos de información que el consultor recomiende y la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**, aproximadamente cada kilómetro, de acuerdo a la realidad territorial. Esta distribución debe ser aprobada también por la interventoría.

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 de la, y el **IDU** o la **Empresa Metro**

#### 4.2.1.1.3 Afiches informativos

En el desarrollo del contrato el **Consultor** 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. Su distribución e instalación en los puntos de información que se definan deberá realizarse antes del inicio de los Estudios y Diseños.

Para el presente proyecto el **Consultor** deberá distribuir aproximadamente (1.500) afiches informativos con el fin de fortalecer el ejercicio de divulgación.

#### 4.2.1.1.4 Convocatorias

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

Las fechas, lugar y hora de las convocatorias deben ser aprobadas por la interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**, de acuerdo a la dinámica del territorio donde se vaya a desarrollar.

En el caso de las llamadas, el Consultor, podrá hacer uso de la base de datos institucional y comunitaria con que cuenta el IDU y los datos que el Consultor haya recopilado durante la construcción de su mapa de actores.

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.

El Consultor deberá realizar las invitaciones o convocatorias para las reuniones de inicio, finalización y las demás que sean requeridas para las reuniones extraordinarias y comités, y entregar las invitaciones que garanticen la convocatoria y asistencia que este proyecto requiere<sup>1</sup>. En todos los casos las convocatorias se realizarán con un mínimo de cinco días de antelación.

Adicionalmente, el **Consultor** debe reforzar las convocatorias a través de otros medios como correo electrónico, teléfono y demás aplicaciones comunicativas, diligenciando el respectivo formato.

#### 4.2.1.1.5 Puntos de información

Los puntos 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

---

<sup>1</sup> Se han estimado aproximadamente 25.000 invitaciones, sin embargo estas serán más o menos, dependiendo del objetivo de las reuniones que se van a convocar.

los estudios y diseños del proyecto a la comunidad. La selección de los puntos de información deberá realizarse al mes del inicio de los Estudios y Diseños.

Se sugiere contemplar los siguientes sitios para la difusión:

- Alcaldías locales y/o instituciones públicas con afluencia de público
- Carteleras de información de conjuntos residenciales aferentes al corredor
- Establecimientos comerciales de gran magnitud
- Centros educativos como universidades, colegios e institutos.
- Entidades Bancarias sobre el corredor.
- Entidades prestadoras de servicios de salud como Hospitales y Clínicas
- Estaciones de Transmilenio
- Sugeridas por la comunidad con alta afluencia de público

#### **4.2.1.1.6 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 consultor 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 el **IDU** o la **Empresa Metro** para su revisión.

En todos los casos, las gestiones serán coordinadas por la Empresa Metro 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 “*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 y las estaciones, 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 Consultor 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 Consultor 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 consultor debe invitar a los veedores de cabildos locales del sector.

#### **4.2.1.2 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.

##### **4.2.1.2.1 Comités Ciudadano**

Estos Comités están conformados por ciudadanos, líderes, comerciantes o residentes 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 a través del desarrollo de las actividades de consulta para la recopilación de información primaria, así como de las recomendaciones para los diseños del metro.

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 **Consultor** promoverá durante todo el desarrollo del proyecto la vinculación de la ciudadanía al **Comité Ciudadano**, 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 **Consultor** deberá considerar en su propuesta de trabajo, un cronograma de reuniones (al menos una vez al mes) o cuando se requiera con el **Comité Ciudadano**, en donde no solamente se indique el avance en la ejecución sino que se realicen jornadas de capacitación y actividades para recopilar información primaria y recomendaciones en el sentido del 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 Ciudadanos**, que den continuidad a la participación durante la 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 **la Empresa Metro** y los especialistas sociales y técnicos de la Consultoría e Interventoría.

En la primera reunión del Comité Ciudadano; el **Consultor** 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 de **la Empresa Metro** o el que se determine en su momento.

En desarrollo de la Consultoría, se estructurarán como mínimo ocho (8) comités ciudadanos los cuales incluirán la población del área de influencia a ambos costados del Proyecto y tendrán como criterio aspectos como características sociales, territoriales como las unidades de planeamiento zonal UPZ, económicas como clúster, entre otras. La propuesta de distribución de acuerdo a las estaciones del metro, será evaluada y aprobada por la interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**.

Si la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro** determinan que en el área de influencia del proyecto, es necesario generar Comités Ciudadanos especiales como en los casos comerciantes y/o prestadores de servicios, entre otros, se realizará como mínimo un comité ciudadano con dicha población.

#### **4.2.1.2.2 Reuniones participativas**

El **Consultor** debe mantener informada a la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto a través del desarrollo de reuniones informativas: Inicio, avance, extraordinarias y de finalización de los estudios y diseños.

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.

##### **4.2.1.2.2.1 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.
- Las reuniones deberán programarse en días y horarios acordes a la dinámica local y velando por garantizar la mayor cantidad de personas asistentes.

- El contenido de la presentación debe ser presentada previamente a los demás componentes para sus ajustes. Los materiales, formatos y demás actividades para la reunión serán previamente aprobados por la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**, cinco (5) días antes de la reunión.
- La Interventoría agendará una reunión con **El Consultor**, y el **IDU** o la **Empresa Metro** con el fin de realizar un piloto de la presentación de la reunión de inicio y de finalización con la comunidad.
- Las 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 Consultor 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 Consultor. 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, diseñado por el Consultor, 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 **Consultor** debe entregar copia a la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**, 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 Consultor elaborará un acta y listado de asistencia para la reunión, de acuerdo con los formatos establecidos por la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**
- 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 a la Interventoría por correo electrónico para su revisión y aprobación a más tardar ocho (8) días después de efectuada la reunión.
- El consultor y la Interventoría de acuerdo a las características del proyecto deben gestionar el apoyo requerido por parte de otras instituciones, previa aprobación del **IDU** o la **Empresa Metro** y la Interventoría.
- Informar al **IDU** o la **Empresa Metro** con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo hora, día, lugar y fecha.
- Finalizada la reunión, el Consultor 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 **IDU** o la **Empresa Metro** definirán el criterio y podrán requerir la repetición de estas.

#### 4.2.1.2.2 Reuniones de inicio

Son el espacio adecuado para brindar información directa a la comunidad, fomentar la interlocución del consultor 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 Ciudadano, espacios de participación o los que hagan sus veces, así como informar acerca del inicio de los estudios y diseños, alcances y principales actividades, como de los productos que entregará el Consultor.

El **Consultor** deberá llevar a cabo las reuniones de inicio dentro del primer mes de la etapa de estudios y diseños, garantizando como mínimo la siguiente información general:

- Presentación de la **Empresa Metro**, Consultor 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 (georeferenciación 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
- Participación de al menos **100** o más personas por cada reunión.

De acuerdo a la información actual del proyecto ([HTTP://WWW.METRODEBOGOTA.GOV.CO](http://www.metrodebogota.gov.co)), en la que se encuentran establecidas 15 estaciones en un margen de 25,29 Km aproximadamente, el **Consultor** deberá desarrollar al menos cuatro (4) reuniones de inicio que serán válida siempre y cuando cumpla con las características mencionadas anteriormente. La agrupación de las estaciones para el desarrollo de cada reunión estará sujeta a características sociales y territoriales similares a lo largo de la línea.

**Nota:** lo anterior, sin perjuicio que, por exigencia de la comunidad afectada por el proyecto, por orden de la Interventoría , y el **IDU** o la **Empresa Metro**, se convoquen reuniones

adicionales cuando las circunstancias de hecho así lo requieran, sin que esto implique remuneración adicional para el consultor.

#### 4.2.1.2.2.3 Reuniones extraordinarias

El Consultor deberá realizar reuniones específicas de divulgación del proyecto a los diferentes actores sociales identificados, con el fin de retroalimentar con la participación ciudadana los estudios y diseños del proyecto urbanístico, sin embargo y dado que ante cualquier solicitud de la comunidad, soliciten una reunión, el **IDU** o la **Empresa Metro** deberán determinar la conveniencia de su citación y realización

#### 4.2.1.2.2.4 Reuniones de finalización

Las reuniones de finalización se realizan con el fin de informar a la comunidad sobre los resultados definitivos del proyecto, incluyendo los diseños finales.

El Consultor adelantará estas reuniones, máximo al 95% del avance de los estudios y diseños y tendrá como propósito la presentación de los resultados de los diseños a los grupos poblacionales definidos previamente. Para este fin, el Consultor deberá elaborar material ilustrativo para facilitar a los participantes la comprensión de las modificaciones que serán introducidas con el diseño definitivo para el corredor.

Se tendrá como guía el esquema planteado para la reunión de inicio, pero el énfasis se realizará en las modificaciones que el proyecto supone desde el punto de vista de la operación del corredor y cómo se afectará la movilidad tanto para la población residente y comerciante, así como para los peatones en general. Se presentará los diseños finales de la estación para conocimiento de la comunidad.

De manera detallada el Consultor presentará los cambios que el proyecto propone en las zonas de alto impacto y de afectación de predios, mediante fotografías de los sitios y una superposición del diseño.

En esta reunión, el Consultor presentará una matriz de viabilidad que represente las sugerencias o solicitudes ciudadanas significativas, referentes al diseño, describiendo las razones por las cuales se incorporaron o no estas solicitudes.

Las reuniones de finalización, se deben realizar una vez aprobados los diseños por la interventoría y la **Empresa Metro**, y viabilizados por las entidades distritales (Secretaría de Planeación Distrital y Secretaría de Movilidad) sobre la ejecución del contrato, para exponer el alcance del proyecto a nivel técnico, social y ambiental, duración y actividades del Consultor en el área de influencia del proyecto y los diseños definitivos.

El **Consultor** deberá desarrollar al menos cuatro (4) reuniones de finalización que serán válidas siempre y cuando cumplan con las características mencionadas anteriormente. La agrupación de las estaciones para el desarrollo de cada reunión estará sujeta a características sociales y territoriales similares a lo largo de la línea.

**Nota:** lo anterior, sin perjuicio ante una solicitud de la comunidad afectada por el proyecto, el **IDU** o la **Empresa Metro** determinen su realización.

#### 4.2.1.2.2.5 Línea de servicio a la ciudadanía

El consultor deberá disponer del sistema de servicio a la ciudadanía, definido por la Interventoría, y el IDU o la **Empresa Metro**, 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.

El consultor 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 del IDU o la **Empresa Metro** como requisito para el cierre social del contrato.

El Consultor dispondrá de una línea telefónica de uso exclusivo para hacer la recepción de las solicitudes ciudadanas, estableciendo un horario de atención de cuarenta (40) 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 de la consultoría. Deberá tener igualmente un correo electrónico que garantice un medio alternativo de comunicación a la comunidad.

Cualquier modificación de horarios, número telefónico o profesionales sociales debe ser informada, al IDU o la **Empresa Metro** con una semana de anticipación.

Cada llamada generará el formato de registro correspondiente, en donde el **Consultor** explique claramente la solicitud del ciudadano y la respuesta brindada. Cuando la inquietud o queja sea de directa competencia del Consultor, 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 compete 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 **Consultor** deberá establecer un procedimiento para el trámite de inquietudes, el cual deberá ser aprobado por la Interventoría y aceptado, el IDU o la **Empresa Metro**, teniendo en cuenta que ésta conceptuará acerca de las respuestas a las distintas solicitudes ciudadanas que deban ser proyectadas por el Consultor, 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.

El **Consultor** debe registrar diariamente el reporte de todas las inquietudes presentadas por los ciudadanos en el Sistema de Registro que suministre la interventoría y/o la **Empresa Metro**, quien realizará el respectivo seguimiento junto con la Interventoría.

Cuando la solicitud ciudadana sea de directa competencia del Consultor, este debe dar trámite y solución, acciones que deben quedar consignadas en la planilla. Además, los trámites deben estar soportados y archivados en medio físico y magnético.

Para los casos donde las inquietudes presentadas no sean de competencia del Consultor, éste debe realizar las gestiones necesarias para remitirlas –en un término no mayor a dos (2) días- a la entidad o persona competente. Dicha gestión también debe quedar registrada en la planilla de atención al ciudadano.

Todos los casos que ameriten seguimiento deben reposar en los libros del consultor, para su constante seguimiento en el avance de la solución, realizando los respectivos reportes que permitan la verificación de la efectiva atención a las inquietudes hasta que esta finalice y se cierre el caso.

El Consultor debe contar con una base de datos en donde queden registradas todas las manifestaciones ciudadanas para que la interventoría pueda realizar seguimiento a los trámites dados e identificar aquellas que sean reiterativas y merezcan ser analizadas y resueltas en los comités de seguimiento, comités ciudadanos y/o en las reuniones general informativas. Esta base de datos debe estar a disposición de la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro** en el momento en que lo requieran.

En caso de ser necesario, se podrá exigir al Consultor la creación de usuarios en las redes sociales para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas. Los protocolos para el manejo de los usuarios de redes sociales serán determinados por la **Empresa Metro**. Los requerimientos generados a través de estas redes sociales también deben ser consignados en el Sistema de Registro que se suministre.

El Consultor debe contar con suficiente material de información y/o divulgación de proyecto, aprobado por la Interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro**. La Interventoría hará verificación semanal de dichas piezas.

El profesional designado por el Consultor debe recibir una capacitación por parte, del **IDU** o la **Empresa Metro** para la atención de inquietudes y su seguimiento a través de los sistemas previamente establecidos.

**Nota:** El Consultor debe tener en cuenta los manuales de correspondencia y de atención al ciudadano del Distrito, para los procedimientos de respuesta a las manifestaciones ciudadanas.

#### **4.2.1.2.2.6 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 consultor seguirá los parámetros establecidos por la interventoría, y el **IDU** o la **Empresa Metro** 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.

#### **4.2.1.2.2.7 Atención a veedurías ciudadanas**

En cumplimiento de la Ley 850 de 2003 y el acuerdo 142 de 2005, el Consultor 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 el **IDU** o la **Empresa Metro**. Para la coordinación de esta actividad se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por la **Empresa Metro** y la Administración Distrital.

#### **4.2.1.3 Programa de aprovechamiento económico del espacio público**

El **Consultor** deberá desarrollar un análisis de las zonas más sensibles por sus características socio territoriales a presentar problemáticas de invasión de espacio público y así poder generar un plan de acción para la regulación del aprovechamiento económico del mismo, en el que se busque que a partir de recomendaciones, proyectos, programas e iniciativas se logre que no se genere invasión del espacio público en los futuros espacios generados por el proyecto.

Es importante que estas propuestas y recomendaciones se articulen al componente urbanístico del proyecto, para que en el diseño se contemple soluciones desde el componente urbano y de infraestructura del proyecto.

#### **4.2.1.4 Programa de mano de obra local no calificada**

De acuerdo con el tipo y cantidad de mano de obra no capacitada que requiere la construcción de la primera línea del Metro, el consultor deberá desarrollar un diagnóstico de la oferta laboral dentro de las localidades beneficiadas por el proyecto, con el fin de suplir las necesidades laborales de la etapa de construcción. Dentro de las gestiones a realizar se encuentra: identificar mano de obra que pueda incorporarse de programas de atención a **personas vulnerables**.

El diagnóstico deberá arrojar una estrategia para consecución de mano de obra no calificada que supla las necesidades de personal de la obra en su etapa de construcción.

#### **4.2.1.5 Programa de sostenibilidad desde la cultura ciudadana**

El Consultor deberá guiarse por la estrategia de Cultura Ciudadana que en su momento esté implementando la Administración Distrital, con el ánimo de realizar un diagnóstico frente a elementos relacionados con cultura ciudadana en torno al espacio público y el uso de medios de transporte dentro del área de influencia del proyecto. Esto con el ánimo de entregar un documento de recomendaciones de estrategia pedagógica, comunicativa y artística para implementar en la etapa de construcción del proyecto Metro.

## **5 REPORTES PERIÓDICOS**

Semanalmente el **Consultor** remitirá a la Interventoría, los soportes de actividades de Gestión Social desarrolladas en este periodo de tiempo.

### **5.1 Comités de Seguimiento**

El desempeño social del **Consultor** será verificado en los comités correspondientes que se deben realizar, como mínimo, una (1) vez a la semana.

En dichos comités, la **Interventoría** elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al **IDU** o la **Empresa Metro** los avances, aciertos e inconvenientes identificados por el **Consultor** 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.

En los comités hará presencia el profesional social del **IDU** o la **Empresa Metro** con el fin de revisar los avances y dificultades en la implementación de la Política de Gestión Social y Servicio al Ciudadano.

## **5.2 Informe mensual**

El Consultor presentará mensualmente, durante la ejecución de la consultoría, a la **Interventoría** los resultados obtenidos en cada uno de los programas de Gestión Social a la luz de los indicadores establecidos, el cual contendrá los siguientes capítulos como mínimo y debe incluir aquellos que el **IDU** o la **Empresa Metro** solicite:

- Actividades Desarrolladas por el **Consultor** en el mes, por cada uno de los programas. Incluirá los indicadores de cumplimiento y hará un análisis a la gestión del Consultor por cada una de las obligaciones contractuales.
- Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada en el periodo, indicará el seguimiento a las medidas correctivas dadas a los inconvenientes presentados en el desarrollo de la gestión social.
- Con base en las experiencias recogidas por el Consultor 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.
- Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión social adelantada por el **Consultor**, entre los que se encuentra como básicos los formatos, registros fílmicos y/o fotográficos, copias de oficios recibidos o radicados y todo aquello que el **IDU** o la **Empresa Metro** considere pertinente y necesario.

Teniendo en cuenta que este informe se presenta mensualmente, el **Consultor** debe tener debidamente archivados y a disposición de la **Interventoría**, y el **IDU** o la **Empresa Metro**, los soportes originales de las actividades realizadas durante el periodo correspondiente.

## **5.3 Consolidado de gestión social**

El **Consultor** debe entregar al **IDU** o la **Empresa Metro**, previa revisión y aprobación de la **Interventoría**, un informe consolidado de la gestión social realizada durante todo el proceso de 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 consultoría serán los establecidos por el **IDU** o la **Empresa Metro**, 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 de la **Empresa**

**Metro.** En este sentido, y con respecto a la población a reasentar, debe quedar registrado el seguimiento sobre el avance de cada unidad social y sus correspondientes pagos en una base sistematizada que permita monitorear y evaluar el avance.

Con base en las experiencias recogidas por el Consultor 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 de la ciudad.

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

- Identificación, información del proyecto: número de **Consultoría**, objeto y responsables.
- Introducción: Breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
- Plan de gestión social y reasentamiento integral: presentado en orden sistemático según los programas que contempla y las actividades desarrolladas por la **Consultoría**, 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 IDU, 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 el **IDU** o la **Empresa Metro** solicite y considere pertinente. Los soportes deben entregarse en medio magnético y físico, cumpliendo con todos los parámetros del Manual de Gestión Documental de la , y el **IDU** o la **Empresa Metro**..

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?

### 5.3.1 Presentación de Documentos

Todos los soportes, informes y productos elaborados durante el contrato deben ser entregados en medio físico y magnético, cumplir con las normas ICONTEC y lo establecido en el Manual de Archivo de Correspondencia del **IDU** o la **Empresa Metro** (foliado tinta negra parte superior derecha en forma ascendente) y empastados en tapa dura tres tornillos.

### 5.3.2 Aprobación de Documentos

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

Entendiéndose por oportunidad: cumplimiento en la entrega para aprobación por parte de Interventoría; de los documentos, productos, actividades e informes junto con los soportes de gestión, en los tiempos establecidos; cumplimiento de los compromisos adquiridos en los comités de seguimiento, en reuniones informativas con comunidad y comité ciudadano; cumplimiento de los compromisos adquiridos para el trámite y solución de las solicitudes ciudadanas; cumplimiento en el suministro de información a la comunidad, sobre el proyecto, de actividades programadas y extraordinarias, implementando los mecanismos para tal fin. Para dar como concepto final: Cumplió oportunamente con la ejecución de todas y cada una de las actividades programadas, extraordinarias y requeridas para el proyecto.

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 el **IDU** o la **Empresa Metro**, interventoría y la comunidad; Implementación del sistema de atención al ciudadano y procedimiento para la solución de solicitudes ciudadanas, acordes en su disponibilidad y funcionalidad; implementación de medidas que prevengan, mitiguen y controlen impactos generados por la obra, acordes con las necesidades de la comunidad, del proyecto y requerimientos de Interventoría y del **IDU** o la **Empresa Metro**. Igualmente los contenidos aportados deben ser relevantes, pertinentes, generando valores agregados desde la gestión social.

Veracidad: Toda la información, documentación y soportes entregados por el Consultor deben corresponder exclusivamente al objeto de esta Consultoría. En caso de hacer uso de otras fuentes, estas deben venir debidamente referenciadas respetando los derechos de autor.

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de Gestión Social elaborados por el **Consultor** y que serán entregados al **IDU** o la **Empresa Metro**, la **Interventoría** debe iniciar las acciones legales pertinentes si a la tercera (3ª) versión no cumple con las observaciones planteadas por la **Interventoría**, y el **IDU** o la **Empresa Metro**.

El **Consultor** cumplirá con las observaciones emitidas por la **Interventoría** y, el **IDU** o la **Empresa Metro**, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles 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 **IDU** o la **Empresa Metro**.

## ANEXOS DE CONSULTA

ILUSTRACIÓN 1 PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO POR TRAMOS



