

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--



**PLIEGOS Y PRESUPUESTO DE GESTIÓN SOCIAL**

**ETAPA DE MANTENIMIENTO**



**BOGOTA D.C., AGOSTO DE 2016**

**VERSIÓN B 2**

**DC-SO-ES-004-B 2**


**056**

UTCB-E&D-F-06 V.3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

Fecha	Versión	Elaboro/Modifico	Reviso	Aprobó	Descripción del cambio
05/04/16	B 2	 Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	 Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	 Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Atiende observación IDU 20163150579611 recibida en carta de Interventoría C.INTER.C.B.-IDU-688-16
01/04/16	B 1	Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Aprobado Interventoría C.INTER.C.B.-IDU-525-16
01/04/16	A 1	Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Emisión de documento



055

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p align="center"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	--

## CONTENIDO

1. ALCANCES DEL CONTRATO PARA LA ETAPA DE MANTENIMIENTO .....	5
2. ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
2.1 Marco Legal.....	7
2.2 Manual para la Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana (M-SC-002) .....	8
2.3 Canales de atención en Transmilenio. ....	9
2.4 Defensor del Usuario .....	11
2.5 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.....	17
3. PRESUPUESTO .....	19
4. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	20
BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA.....	22

054

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

## INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva social, en la etapa de operación y mantenimiento hay implicados aspectos fundamentales: El primero de ellos es mantener mecanismos de comunicación con la población ubicada en las áreas de influencia directa e indirecta el proyecto, para involucrarlos en la sostenibilidad de las obras que son para su propio beneficio y segundo, disponer de canales y procedimientos que permitan dar atención a las P Q R S de los ciudadanos – usuarios del sistema cable aéreo en Ciudad Bolívar.

Sin embargo, para la Unión Temporal Cable Bogotá, adjudicataria del contrato I.D.U. 1630-2015 en la etapa de mantenimiento está considerado únicamente el componente de operación del área electromecánica durante 12 meses; resultando evidente que la operación del sistema de transporte por cable aéreo, que se dará paralela al mantenimiento, estará a cargo del operador de Transmilenio (TMSA) y así entonces, la atención al usuario-ciudadano la asumirá la entidad y de sus mecanismos trata este documento. Por tanto, resulta inviable proponer un capítulo social en los términos y estructuras que habitualmente aplican para la Gestión Social del IDU.



El documento presenta en el numeral 1 los alcances contractuales para la Unión Temporal Cable Bogotá para la etapa de mantenimiento y operación del sistema; a partir del numeral 2 se exponen los canales de atención al ciudadano dispuestos por el distrito y las generalidades extraídas del Manual de Atención al Ciudadano, a través de las cuales se plasman las actividades que realiza TMSA de información, divulgación y formación hacia la comunidad usuaria del SITP; el numeral 3 explica la inaplicabilidad de la formulación de un presupuesto social para la etapa en mención. El numeral 4 concluye sobre los alcances del producto y sugiere la inclusión del nuevo sistema de transporte por Cable en los procedimientos y manuales vigentes; finalmente, se relaciona la webgrafía de donde se tomó la información.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

## 1. ALCANCES DEL CONTRATO PARA LA ETAPA DE MANTENIMIENTO

Desde el anexo técnico separable se definen claramente las actividades que la Unión Temporal Cable Bogotá deberá implementar durante la etapa de mantenimiento así:



1. Garantizar el mantenimiento del cable para la prestación eficiente del servicio de transporte.
2. Garantizar el óptimo uso de los recursos y sistemas asociados al mantenimiento del cable, mediante una adecuada, oportuna y clara planeación y programación de ellos, para la movilización efectiva de clientes contribuyendo a la rentabilidad de la empresa operadora.
3. Asegurar que se realicen los estudios a fin de tener el plan de actualización tecnológica para los equipos y los componentes de éstos, necesarios para el servicio de transporte masivo.
4. Asegurar que se implementen las acciones operativas y técnicas conducentes a optimizar el ciclo de vida útil de los equipos y cabinas para el servicio de transporte masivo.
5. Contribuir efectivamente a la gestión de innovación tecnológica y metodológica para mantener actualizados y competitivos los procesos y recursos a su cargo.
6. Asegurar la calidad en los resultados mediante la implementación de sistemas de prevención, autocontrol y control al proceso de mantenimiento del Sistema de Transporte por Cable.
7. Garantizar la gestión efectiva del presupuesto aprobado para el mantenimiento del Sistema de Transporte por Cable en concordancia con los lineamientos económicos de la Organización.
8. Asegurar la disponibilidad del personal requerido para el mantenimiento del cable a través de la gestión de personal, planificación, asignación y seguimiento del mismo.
9. Asegurar el desarrollo y mantenimiento efectivo de las competencias del personal a través de la identificación de sus necesidades de formación, reentrenamiento y la gestión para la satisfacción de las mismas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

10. Asegurar que la información de operación y mantenimiento del cable y requerida por los diferentes procesos sea confiable y oportuna, contribuyendo a una gestión efectiva y una toma de decisiones acertadas.
11. Participar efectivamente en la toma de decisiones de la empresa operadora en todo lo relacionado con el mantenimiento del Sistema de Transporte por Cable.
12. Contribuir en la toma de decisiones de aquellos comités, equipos o proyectos de tipo corporativo en los temas inherentes al mantenimiento del Sistema de Transporte por Cable.
13. Garantizar una adecuada estructuración del presupuesto para el mantenimiento del Sistema de Transporte por Cable que esté acorde con los requerimientos del sistema y los lineamientos económicos de la empresa.
14. Asegurar el establecimiento e implementación de controles y autocontroles correspondientes a los procesos y cargos que dirige.
15. Asegurar el riguroso cumplimiento de la normatividad legal y técnica de protección del medioambiente en las actividades directas o indirectas, realizadas para el mantenimiento y asegurar su efectivo monitoreo.
16. Asegurar el riguroso cumplimiento de la normatividad legal y de seguridad humana para protección de las personas en las actividades directas o indirectas, realizadas para la prestación del mantenimiento y asegurar su efectivo monitoreo.
17. Aplicar la visión gerencial en toma de decisiones respecto a la seguridad.
18. Seleccionar criterios de evaluación para la sustitución de sistemas de seguridad de cables aéreos.
19. Garantizar que el mantenimiento efectuado a los equipos por el Distrito, no debe afectar de ninguna manera las condiciones de la garantía ofrecida.

051

UTCB-E&D-F-06 V.3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTÁ D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

## 2. ATENCIÓN AL CIUDADANO



La atención a la ciudadanía a partir de la operación y mantenimiento del sistema de cable aéreo en Ciudad Bolívar la realizará el operador del mismo (Transmilenio S.A.), a continuación se presentan algunos de los mecanismos y canales dispuestos desde la entidad y el distrito para tal fin.

### 2.1 Marco Legal

La atención al ciudadano desde la operación del sistema integrado de transporte (SITP), al cual quedará vinculado el sistema cable aéreo se rige por el siguiente marco legal:

1. Ley 1122 de 2007
2. Decreto 2623 de 2009
3. Acta 004 de 18 de noviembre de 2004 de la Asamblea General de Accionistas de Transmilenio.
4. Artículos 78 y 79 Decreto 319 de 2006
5. Artículo 8 Decreto 309 de 2009
6. Decreto 486 de 2006
7. Literal F del artículo 43 del capítulo 1 Acuerdo 257 de 2006
8. Directiva 003 de 9 de agosto de 2007
9. Circular 051 de 2007
10. Circular 067 de 2010
11. Resolución 642 de 2011
12. Ley 1328 de 2009
13. Artículo 9 de la Constitución Política de Colombia

050

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

## 2.2 Manual para la Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana (M-SC-002)

De acuerdo a lo descrito en la introducción del documento, el aspecto para mantener mecanismos de comunicación con la población ubicada en las áreas de influencia directa e indirecta el proyecto, para involucrarlos en la sostenibilidad de las obras que son para su propio beneficio se cubre desde la entidad a través del manual enunciado el cual “define las pautas generales para la implementación de las estrategias de intervención en materia de atención en vía y cultura ciudadana, describiendo los principios, etapas de planeación, organización, ejecución y control de los documentos y las actividades que soportan su desarrollo.”



El documento manual contiene y expone puntualmente el alcance, responsables, documentos de referencia, definiciones, personal y funciones, así como principios y las fases para el desarrollo de las estrategias para la atención y cultura ciudadana.

TransMilenio prevé la implementación del Plan de Acción que define estrategias, actividades y recursos, dentro de los cuales se menciona:

Estrategia de Actualización de Mapeo Zonal, que como instrumento de planeación y empoderamiento de temas relacionados con el territorio identifica y define geográficamente la zona y estrategia a ejecutar para la información y formación hacia la comunidad.

Organización y formación, que describe el recurso humano requerido así como sus necesidades de capacitación continuada para el óptimo desempeño.

Como ejecución establece canales de comunicación como los volantes, material POP, voz a voz, etc; entre las actividades desarrolla:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

- ✓ Socialización y Atención en Vía
- ✓ Acompañamiento de Campañas
- ✓ Acompañamiento a Ruedas de Prensa
- ✓ Acompañamiento a Foros Zonales
- ✓ Acompañamiento a Jornadas de Personalización
- ✓ Capacitación y Acción Lúdico-Pedagógica con el Usuario SITP
- ✓ Feria Pilo
- ✓ Feria de Servicios
- ✓ Eventos Culturales
- ✓ Viernes de Cultura
- ✓ Acompañamiento a Actividades Fundalectura



El siguiente numeral del manual describe los registros a elaborarse y finalmente presenta la Matriz para Desarrollo de Actividades.

Anexo No. 1 Ejemplar del Manual para la atención al usuario en vía y cultura ciudadana.

### **2.3 Canales de atención en Transmilenio.**

Al segundo aspecto social mencionado desde la introducción, atención a las quejas, peticiones, sugerencias, solicitudes y reclamos se da alcance desde TransMilenio a través de los siguientes mecanismos dispuestos:

- **Líneas de Atención al Usuario**
  - Línea 195 "Bogotá en una sola llamada"
  - Línea gratuita nacional 018000 115510

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTÁ D.C.</p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

➤ **Área de Correspondencia de TRANSMILENIO S.A.**

Av. Eldorado No. 66 – 63 Bogotá – Colombia

Código Postal: 111321

Horario de Atención al Público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

➤ **Puntos de Atención al Usuario (PAU)**

Servicio de atención personalizada al usuario, donde encontrará información necesaria sobre TransMilenio y podrá manifestar sus necesidades y sugerencias sobre el servicio.


**PAU Punto de Atención al Usuario**

Servicio de atención personalizada al usuario, donde encontrará información necesaria sobre TransMilenio y podrá manifestar sus necesidades y sugerencias sobre el servicio.

**Ubicados en:**

**HORARIO DE ATENCIÓN:**  
Lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.  
Domingos: de 8:00 a.m. - 4:00 p.m. en los portales Norte, Suba, Calle 80, Américas, Sur y Usme.



Portal del Norte	Portal del Sur
Portal de Suba	Estación General Santander
Portal de la 80	Portal del Tunal
Portal de las Américas	Portal de Usme
Estación Banderas	Estación Ricaurte
Estación Bicentenario	

**¿Cómo se distinguen dentro de los portales o estaciones?**  
El PAU es un módulo abierto y se identifica con este símbolo: 

**¿Quiénes los atiende?**  
Personal capacitado sobre el conocimiento del Sistema TransMilenio

**¿Por qué son importantes?**  
Porque nos permiten brindar una atención ágil, oportuna y personalizada.

Más información en: Línea Gratuita **01 8000 115510** Línea **195** Bogotá en una llamada [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
[www.sltp.gov.co](http://www.sltp.gov.co)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p align="center">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	---

## 2.4 Defensor del Usuario



Los usuarios y ciudadanos en general tienen otra instancia la cual acudir en caso de quejas, reclamos y peticiones, que se corresponde con esta figura de Defensor del Usuario, a continuación se describen los aspectos más relevantes de esta.

### ➤ Misión

Proteger los Derechos de los Ciudadanos Usuarios del Sistema de Transporte Público de Bogotá SITP en sus reclamaciones buscando la respuesta oportuna y eficaz de estas. Promover a través de recomendaciones, sugerencias y propuestas la mejora del servicio público esencial de transporte en la ciudad.

### ➤ Objetivos

1. Protección de los derechos de los ciudadanos usuarios del Servicio Integrado de Transporte Público masivo de la ciudad.
2. Presentar sugerencias, recomendaciones y propuestas dirigidas a los entes gestores y destinados a mejorar el funcionamiento del Sistema, teniendo en cuenta que este conlleva la prestación que este conlleva la prestación de un servicio público esencial para la ciudadanía.
3. Convocar a los usuarios mediante foros de carácter público y privados que considere necesarios, en los cuales se haga énfasis en los derechos de los ciudadanos usuarios y en aquellos aspectos pertinentes para la buscar mejora en las condiciones de la prestación del servicio público de transporte de la ciudad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

## ➤ Principios

### Independencia

La defensoría ejercerá sus funciones con total independencia del ente gestor, de los concesionarios de transporte público masivo y de la administración distrital. Su tarea se orientará hacia la adecuada prestación del servicio público de transporte a la ciudadanía.

### Imparcialidad y objetividad

La defensoría deberá garantizar total imparcialidad y objetividad en el cumplimiento de sus funciones.

### Oportunidad

La defensoría contara con facultades y medios que permitan el acceso, recaudo y disposición de información necesaria para una correcta gestión de sus actividades.

## ➤ Visión

Convertir a la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP en un punto de referencia nacional en torno a la defensa de los derechos de los usuarios, en donde el buen servicio, la eficiencia, la eficacia y los valores civiles se conviertan en los principios de la gestión pública a favor de los usuarios.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---



➤ **Derechos de los Usuarios**

1. Derecho a utilizar en condiciones de igualdad los servicios que presta el Sistema TransMilenio y sus operadores.
2. Derecho a que sus solicitudes, trámites y peticiones sean resueltas por los funcionarios de TRANSMILENIO S.A., a la luz de los principios de economía, justicia, equidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción y transparencia.
3. Derecho al carácter reservado de la información, salvo en los casos previstos por la ley.
4. Derecho a representarse a sí mismo o a ser representado a través de apoderado especial o general.
5. Derecho a que se observe el debido proceso en todas las actuaciones de TRANSMILENIO S.A.
6. Derecho a recibir orientación efectiva e información actualizada sobre las diferentes rutas y servicios que presta el Sistema TransMilenio.
7. Derecho a obtener respuesta escrita clara, oportuna y eficaz a las consultas técnico-jurídicas formuladas por los Usuarios del Sistema TransMilenio.
8. Derecho a recibir todos los beneficios consagrados por la ley.

➤ **¿Cuándo acudir?**

La Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP ejercerá su función en su defensa en los siguientes eventos:

1. Cuando usted estime que TRANSMILENIO S.A. y sus operadores le han vulnerado algún derecho establecido en la ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

2. Cuando usted estime que una solicitud o reclamación ante TRANSMILENIO S.A. y esta no ha sido resuelta.
3. Cuando se haya cumplido el plazo establecido por ley para obtener su respuesta y TRANSMILENIO S.A. no se haya pronunciado.
4. Cuando se haya recibido una respuesta por parte de TRANSMILENIO S.A. y no resuelva en forma satisfactoria su petición.
5. En el caso que tenga alguna sugerencia o propuesta que contribuya a mejorar los procesos o servicios prestados por TRANSMILENIO S.A., sus operadores o la Defensoría.
6. La Defensoría del Usuario Aduanero ejercerá su función de defensa cuando existan indicios que permitan razonablemente inferir que las actuaciones y servicios prestados por parte de TRANSMILENIO S.A. han vulnerado sus derechos como usuario de ese servicio.



➤ **Funciones del Defensor del Usuario**

De conformidad con la Resolución N° 642 de 2011 en su Art. 10. Son funciones del DEFENSOR DEL CIUDADANO USUARIO DEL SITP, las siguientes:

1. Protección de los derechos de los ciudadanos usuarios del servicio de transporte, velando por la oportuna y adecuada atención de los requerimientos que los ciudadanos presenten, mediante el monitoreo y verificación del cumplimiento de los procedimientos adoptados por el ente gestor para dar respuesta a aquellos.
2. Solicitar al ente gestor, a los usuarios y a todas aquellas instancias que considere pertinentes, información necesaria para el cumplimiento de sus actividades. No obstante lo anterior, el Defensor no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva o confidencialidad.

043

UTCB-E&D-F-06 V.3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

3. Apoyarse en los distintos canales de atención e información implementados por el ente gestor a nivel centralizado y en las localidades de la ciudad, con el objeto de contar con información integral y oportuna acerca de la prestación de servicios a los usuarios.
4. Formulación de recomendaciones, sugerencias y propuestas encaminadas a la mejora en la prestación del servicio público esencial de transporte en la ciudad, de acuerdo con la información que por diferentes medios y canales sea allegada a su Despacho.
5. Asesorar y acompañar al ente gestor en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios y la relación con los usuarios y con la ciudadanía en general.
6. Ser vocero de los usuarios ante el ente gestor en lo relacionado con los temas surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados por los mismos a éste, teniendo en cuenta, a juicio del Defensor, su responsabilidad.
7. Las que hacen referencia, en su condición de Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP, a liderar procesos de cultura ciudadana, buscando que los usuarios hagan parte de un esquema de corresponsabilidad con relación a la prestación del servicio, a través de diversos mecanismos que permitan a estos últimos comprender sus deberes y cumplir con los mismos en todos los aspectos relacionados con el Sistema.
8. Presentar bimensualmente a la Junta Asesora del Defensor los informes surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos recibidos y tramitados por el ente gestor y de poner en su conocimiento todos aquellos eventos relacionados con la prestación del servicio público de transporte que a juicio del Defensor deban ser objeto de análisis y discusión en dicha instancia.
9. Ejercer la secretaría técnica de la Junta Asesora del Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público. En cumplimiento de esta tarea, el Defensor deberá presentar a la Junta Asesora para su aprobación, el



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

reglamento al cual se sujetará su actividad en los términos de la normatividad pertinentes y de la presente Resolución.

10. Organizar, convocar y asistir a todos aquellos eventos y foros de carácter público y privado que considere necesarios, en los cuales se haga énfasis en los derechos de los ciudadanos usuarios y en aquellos aspectos pertinentes para buscar la mejora en las condiciones de la prestación del servicio público de transporte en la ciudad.
11. Verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano por parte de todas las instancias del ente gestor y operadores, relacionadas con la prestación del servicio a los usuarios.
12. Indicar a los ciudadanos y usuarios que se dirijan a su despacho, cuál es la dependencia pertinente para dar trámite a las inquietudes, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos presentados, de acuerdo con el procedimiento que el ente gestor tenga formalizado para ello, informando además que su objeto se relaciona con condiciones generales de la prestación del servicio. En todo caso, el Defensor deberá recibir todas aquellas comunicaciones, solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias presentadas a él y remitirlas a las instancias que deben dar respuesta a las mismas, informando en todos los casos a los ciudadanos sobre este trámite.
13. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos (quejas, reclamos, sugerencias) que le hayan sido presentadas y su fecha de recibo, así como un archivo de las mismas.
14. Presentar informes bimensuales a la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A. y a la Asamblea General de Accionistas de TRANSMILENIO S.A.
15. Todas aquellas que considere necesarias para lograr el cumplimiento de su objeto, siempre y cuando se ajusten a la ley y al marco de acción adoptado.
16. **PARAGRAFO.** El Defensor del Ciudadano Usuarios del SITP en ningún caso se constituirá en una instancia para resolver reclamos sobre las respuestas brindadas a los ciudadanos por los servidores del ente gestor u operadores que aquellos no

UTCB-E&D-F-06 V.3.

041

	<b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b>  <b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b>	
---	---	---

consideren satisfactorias, tema para el cual deberá agotarse el procedimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano del ente gestor tenga previsto en cumplimiento de las normas respectivas. En este caso, el Defensor informará al interesado sobre la dependencia que haga sus veces de instancia superior, de acuerdo con lo señalado en el numeral 12 del presente artículo.

## 2.5 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Para presentar su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o solicitud de información puede ingresar a la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS es una herramienta virtual donde la ciudadanía, puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto, de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción que la administración dispone para ello. Así mismo, teniendo en cuenta el artículo 3 del Decreto 371 del 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, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para

040



UTCB-E&D-F-06 V.3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

registrar en el SDQS, todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el mes de diciembre de 2015 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de respuesta. Adicionalmente, se informa sobre el cumplimiento del Decreto 371 del 2010 y la gestión del grupo de administración funcional del SDQS.

039

UTCB-E&D-F-06 V.3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p align="center">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	---



### 3. PRESUPUESTO

Consecuentemente con lo expuesto resulta evidente que no es procedente generar una propuesta económica para el componente social en la etapa de mantenimiento considerando como se ha manifestado que las actividades de atención al ciudadano e información a la comunidad serán asumidas por Transmilenio Operaciones y no es del alcance de esta Consultoría insinuarle a la entidad el manejo económico y/o presupuestal al respecto. De hecho, tal propuesta estaría fuera de los alcances contractuales y aún de los alcances de IDU como entidad o de la Consultoría como adjudicataria del contrato 1630-2015.

Así entonces, es inviable formular una propuesta económica bajo los típicos parámetros e ítems de la gestión social tipo IDU, si será TMSA quien una vez asuma la operación del sistema Cable en Ciudad Bolívar acogerá la atención al ciudadano, quedando la Unión Temporal Cable Bogotá a cargo únicamente del mantenimiento del componente electromecánico durante doce (12) meses.

038

UTCB-E&D-F-06 V.3.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

#### 4. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

- Las sugerencias desde la UTCB hacia TransMilenio en materia social de cara a la etapa de mantenimiento son incluir el Sistema de Transporte Cable Aéreo en los Manuales, Planes y actividades previstas para la información y formación de usuarios; y en ese orden, destacar que este nuevo sistema es uno de los más modernos y seguros de Latinoamérica, garantizando con su operación los siguientes beneficios:
  - ✓ **Accesibilidad:** El sistema garantiza facilidad y agilidad para acceder a las cabinas y transportarse entre estaciones o transbordar al resto de modalidades del SITP.
  - ✓ **Conectividad.** Enlazando las modalidades del sistema de transporte masivo.
  - ✓ **Desarrollo Económico:** Dinamización del sector y desarrollo urbanístico, social, económico y ambiental del área de influencia a las estaciones.
  - ✓ **Movilidad:** La disminución en los tiempos de desplazamiento (13 minutos desde Mirador hasta el Portal Tunal)
  - ✓ **Seguridad Vial:** Desarrollo de una infraestructura acorde con las necesidades de la ciudad y seguridad para usuarios.
- Como conclusión resulta evidente que el alcance del contrato I.D.U. 1630-2015 define claramente que las actividades de la Unión Temporal Cable Bogotá para la etapa de mantenimiento están relacionadas únicamente con el funcionamiento del sistema electromecánico del cable aéreo como se enunció en el numeral 1 del presente documento, no fue contemplado el desarrollo del componente social por parte del Contratista.

037



UTCB-E&D-F-06 V.3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

- En contraposición a lo establecido en el capítulo 10 Gestión Social, tabla No. 2 Productos a entregar por parte del Contratista que relaciona como producto para la Consultoría “Pliegos de Gestión Social para la etapa de mantenimiento y presupuesto”, los alcances del contrato I.D.U. 1630-2015 NO incluyó para el Contratista las actividades y/o programas típicos de la Gestión Social; dicha contradicción fue tratada en algunas mesas de trabajo, particularmente en la realizada en marzo 14 de 2016, donde los funcionarios asistentes tanto de IDU, Interventoría y Consultoría expresaron que el producto relacionado resulta inaplicable y fuera de contexto frente a la ejecución del contrato. Sin embargo, la Consultoría manifestó que en cumplimiento de la elaboración de un producto acorde a las exigencias y condiciones contractuales, presentaría un documento que ilustrara sobre el manejo de atención al ciudadano desde la entidad que operará el sistema y el presente producto es el resultado de la compilación de mecanismos que Transmilenio dispone para la atención al ciudadano e información a la comunidad.
- En este orden de ideas, pierde sentido la formulación de un presupuesto bajo los parámetros del IDU, considerando que Transmilenio ya tiene definido su sistema de atención al ciudadano (mecanismos y canales) y no es de competencia para la Consultoría de la Unión Temporal Cable Bogotá proponerle a esta entidad o al distrito el manejo económico del mencionado sistema.

036

UTCB-E&D-F-06 V.3.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

## BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA

- Instituto de Desarrollo Urbano. Anexo Técnico Separable, Contrato IDU 1630-2015. Bogotá, Marzo de 2015.
- Instituto de Desarrollo Urbano. Capítulo 10-Gestión Social. Bogotá, Diciembre de 2014.
- [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co) / atención al usuario
- [www.alcaldiamayordebogota.gov.co](http://www.alcaldiamayordebogota.gov.co) / atención al ciudadano

035

UTCB-E&D-F-06 V.3.



 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
---	--	---

## **ANEXO No. 1**

# **MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN VÍA Y CULTURA CIUDADANA DE TRANSMILENIO**

**(M-SC-002)**





	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. TABLA DE FORMATOS

<b>ELABORÓ:</b>  <b>PROFESIONAL ESPECIALIZADO ATENCION EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>	<b>APROBÓ:</b>  <b>SUBGERENTE DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO</b>	<b>ADOPTÓ:</b>  <b>JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	<b>V0 - Junio de 2014</b>  <b>Página 1 de 33</b>
---	---	---	--

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

### 1. OBJETO

Definir las pautas generales para la implementación de las estrategias de intervención en materia de atención en vía y cultura ciudadana, describiendo los principios, etapas de planeación, organización, ejecución y control de los documentos y las actividades que soportan su desarrollo.

### 2. ALCANCE

El Manual de atención en vía y cultura ciudadana establece condiciones para la intervención en las Zonas Operacionales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como para la socialización, información y divulgación de su funcionamiento y el monitoreo de la información que se transmite a los usuarios en la vía en temas de SITP y cultura ciudadana.



El presente manual es de conocimiento y aplicación para el profesional de atención en vía y cultura ciudadana, el técnico de atención en vía y cultura ciudadana y los contratistas adscritos a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario en esta área.

### 3. RESPONSABLE

El responsable para la elaboración y actualización de este documento es el Profesional Especializado grado 5 de Atención en vía y Cultura ciudadana.

Por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento velará el Subgerente de comunicaciones y atención al Usuario.



El presente Manual debe ser revisado por lo menos una vez al año o cuando la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario lo considere pertinente.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución política de Colombia
- Artículo 24 al 31 de la Ley 1437 de 2011: En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.
- Manual de intervención supervisión M – SJ – 002
- Manual de Contratación M- SJ – 01 001
- Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
- ley 1150 de 2007: Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Decreto 1510 del 2013: Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Decreto 19 del 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Ley 734 del 2002: por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Decreto 1828 del 2013: Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1607 de 2012
- Ley 1607 de 2012: Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones.
- Decreto ley 421 de 1993 "por el cual se dicta el régimen especial para el distrito capital de Santafé de Bogotá"
- Ley 190 de 1995: por el cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto 319 de 2006: por el cual se adopta el plan maestro de movilidad para Bogotá distrito capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones.



031

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	



- Decreto 448 de 2007: "por el cual se crea y estructura el sistema distrital de participación ciudadana"
- Decreto 309 de 2009: se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá
- 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".
- Decreto 503 de 2011:(noviembre 16): " por el cual se adopta la política pública de participación incidente para el distrito capital"
- Acuerdo 04 de 2007: " por medio del cual se adopta el plan estratégico de Transmilenio S.A
- Acuerdo 489 de 2012: por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C 2012-2016
- Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009
- Decreto 652 de 2011: norma técnica distrital de sistema integrado de gestión para las entidades y organismos distritales
- Resolución N ° 304 de 2012: manual de funciones de TRANSMILENIO S.A
- Estrategia integral de comunicaciones

## 5. DEFINICIONES



- **Activación:** Despliegue efectivo de los recursos destinados a un incidente.
- **Bloqueo:** Un bloqueo es una vía de hecho que afecta el normal desarrollo de la operación en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), generando impactos importantes en la movilidad, repercusión en los ciudadanos (as) y, las respectivas consecuencias en los sectores de la economía y el comercio.
- **BRT:** Bus Rapid Transit – buses de Tránsito rápido
- **Centro de Control** Es uno o más sitios desde los cuales se efectúa el control de la operación del SITP y donde se conjuga la responsabilidad de monitorear las redes en función de alarmas o condiciones que requieran atención especial para evitar la afectación en la operación.
- **PAU:** Punto de atención al usuario

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

- **Requerimiento:** Solicitud u opinión enviada por un usuario a través de un punto de atención (PAU) en la vía.
- **SDQS:** Sistema de quejas y soluciones
- **Usuario:** Ciudadano o ciudadana a quien le presta la Entidad un servicio de transporte y la comunicación de información en la vía en caso de ser necesario
- **Altavoz:** Canal de comunicación masivo en portales y estaciones intermedias para brindar información de interés a los usuarios
- **Campaña:** Evento que se realiza a través de piezas comunicativas y guías en vía con el fin de activar acciones o propuestas que benefician al usuario en su tránsito por el sistema
- **Orientador:** Funcionario encargado de guiar a los usuarios en el sistema con el fin de optimizar el servicio de transporte
- **Material POP:** Material point de purchase: Material de publicidad utilizado en los puntos de atención.
- **Monitor:** Funcionario encargado de coordinar y monitorear un grupo de orientadores asignados.
- **Código T:** Código de comunicaciones por el cual se optimiza el tiempo en las comunicaciones en la operación del esquema de atención en vía.
- **Feria Pilo:** Espacio Lúdico pedagógico de socialización y capacitación en temas del SITP que se desarrolla en las localidades de la ciudad.
- **Visita técnica:** Actividad previa a un evento desarrollado por la subgerencia de comunicaciones en la cual tiene participación el área de atención en vía, con el fin de realizar la planeación técnica y logística del mismo.
- **Comunidad:** Grupo o conjunto de individuos, que comparten elementos en común como un idioma, costumbres, valores, tareas, ubicación geográfica, estatus social y roles. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades y se une bajo la necesidad o meta de un objetivo, como puede ser el bien común.
- **Corresponsabilidad:** Capacidad de generar escenarios de discusión y concertación en los que los actores públicos, privados y comunitarios coadyuven al logro de los propósitos comunes y asuman la responsabilidad compartida frente al destino de la Ciudad.
- **Divulgar:** Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de información etc. llegue a conocimiento de muchas personas, a través de canales de comunicación óptimos para el emisor y el receptor de los contenidos

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

- **Página web:** Es el nombre de documento o información electrónica con contenido tipo texto, o multimedia, con sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchos otros, adaptada para la world wide web y que puede ser accedida mediante un navegador de internet.
- **Participación ciudadana:** Conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.
- **Plegable:** Forma de publicidad impresa por ambas caras, a la que se le realizan diferentes pliegues, plegados o cuerpos, que transmite un mensaje de forma ágil, moderna y concreta, que generalmente refiere a otros documentos de mayor extensión.
- **Red Social:** Sitio de internet que ofrece registrarse y contactarse con individuos a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.
- **Riesgo:** Probabilidad de exceder un valor específico de daños, en un lugar específico y durante un tiempo de exposición determinado.
- **Reunión:** Es un acto o proceso por el que un grupo de personas se unen, como un conjunto, con un propósito común
- **SAT (Sistema de alertas tempranas):** Consiste en la transmisión rápida de datos que activa mecanismos de alarma en una organización previamente entrenada para reaccionar y se constituyen una herramienta para la prevención de emergencias
- **SITP:** Sistema Integrado de Transporte Público.
- **Socialización:** Proceso mediante el cual los individuos pertenecientes a una sociedad o cultura aprenden e interiorizan un repertorio de normas, valores y formas de percibir la realidad, de esta manera, el individuo acoge los elementos socioculturales de su ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse en la sociedad.
- **Territorialidad:** Se relaciona con la obligatoriedad de tener en cuenta la especificidad, las formas diferenciales de habitar, y las condiciones geográficas, como elementos sustantivos de interacción en las diferentes dimensiones espaciales del Distrito Capital.
- **TMSA:** TRANSMILENIO S.A
- **SITP:** Sistema integrado de transporte publico



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

## 6. CONDICIONES GENERALES

Al área de Atención en vía y cultura ciudadana le corresponden las acciones de interacción y comunicación directa con el usuario en el territorio del servicio de transporte que presta la Entidad, sean estos en los portales o estaciones del sistema BRT, o bien en las diferentes comunidades donde haya o se tenga prevista la prestación del servicio con buses zonales.

Para el desarrollo de este ejercicio y en articulación con la Coordinación del área los diferentes actores que se citan a continuación dan cuerpo al éxito de esta labor:

- **El coordinador de Atención en vía y cultura ciudadana**, un Profesional Especializado Grado 5 de la Subgerencia de comunicaciones y Atención al usuario, que cuenta con capacidad de coordinación y planeación de las actividades requeridas por la entidad y encaminadas al usuario y a la oportunidad en la información que se le transmite al mismo en los diferentes escenarios de participación en los que este pudiese estar.
- **El Coordinador operativo de Atención en vía y Cultura ciudadana**, es un Técnico administrativo Grado 2 de la subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, que cuenta con la capacidad de apoyar a la coordinación, monitorear e intervenir en las actividades netamente operativas de esta área a través de la interlocución con el personal operativo asignado a las funciones propias de ejecución en vía, su programación y la recopilación de los datos brindados por cada uno de ellos.
- El **Apoyo operativo de Atención en vía y cultura ciudadana** es un contratista de la Subgerencia de Comunicaciones y atención al usuario, que cuenta con la capacidad de ejecutar las labores propias de monitoreo, supervisión y elaboración de informes de las actividades de socialización y culturales programadas por la Entidad.
- El **Orientador PAU de Atención en vía y cultura ciudadana** es un contratista de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, que cuenta con la capacidad de atender a los usuarios en puntos estratégicos del SITP brindando información oportuna y asertiva del sistema, novedades, rutas y demás temas de afectación directa al usuario.
- El **Coordinador PAU de Atención en vía y cultura ciudadana** es un contratista de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, que cuenta con la capacidad de monitorear y coordinar el buen funcionamiento de los PAU y sus orientadores en las jornadas de funcionamiento del mismo; de igual forma, el coordinador PAU, atenderá las diferentes solicitudes de la coordinación de atención en vía y cultura ciudadana donde se requiera su apoyo y/o presencia.



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

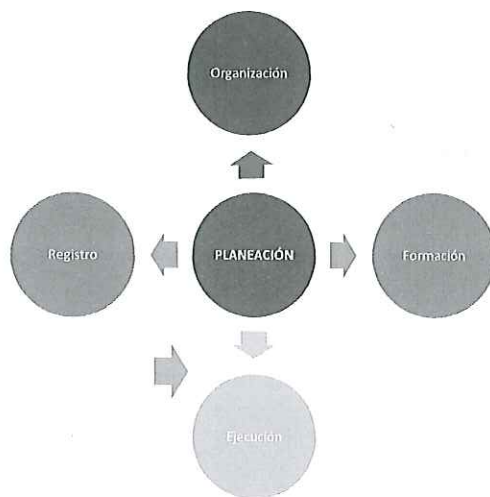
### 6.1 Principios de Atención en vía y cultura ciudadana

- **Comunicabilidad:** Es el instrumento básico que hace posible que los seres humanos puedan asociarse para lograr objetivos comunes. Comunicarse de manera eficiente y enriquecedora es el primer reto que debe enfrentarse donde quiera que se busque establecer relaciones que permitan transformar la realidad.
- **Coordinación:** Es la Combinación estratégica de personas para realizar una acción común y lograr un objetivo que beneficie y brinde oportunidad y satisfacción al usuario.
- **Responsabilidad:** Es el conocimiento y difusión de la información a la ciudadanía, reconociendo y respondiendo a las inquietudes de los demás.
- **Trabajo en equipo:** Es coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí para lograr un resultado; es trabajar por una misma causa. El trabajo en equipo necesariamente exige solidaridad, vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo.
- **Sinergia operativa:** Es aquella que se aplica a una función o recurso en que se manifiestan las consecuencias de esa colaboración. Puede ser sinergias en los logísticos comunes
- **Solidaridad:** Este principio denota el trabajo coordinado y unificado de los miembros en beneficio propio, de la organización y de las acciones que ejecuta y desarrolla el equipo.

### 6.2 Fases para el desarrollo de la estrategia

Las actividades adelantadas por Atención en Vía y Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A. se desarrollan dentro de las fases de planeación, organización, capacitación, ejecución y registro, las cuales están interrelacionadas entre sí tal como se muestra en la gráfica siguiente:

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN VÍA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	



**FIGURA 1. FASES ESTRATEGIA ATENCIÓN EN VÍA Y CULTURA CIUDADANA**

### 6.2.1 Planeación

- **Plan de Acción**



Como uno de los elementos para el desarrollo de la fase de planeación, se dispone del Plan de acción dentro del cual se formulan los objetivos de la Atención en Vía y Cultura Ciudadana y se determinan las estrategias, actividades y recursos para lograrlos.

- **Mapa Zonal de atención en vía**



Como instrumento adicional de planeación y empoderamiento de temas relacionados con el territorio, el equipo de Atención en Vía elaborará y/o actualizará mensualmente un documento de consulta denominado Mapa Zonal de atención en vía, en el cual se hace una descripción de las zonas del SITP con la siguiente información:

- Conceptos básicos del SITP
- Delimitación geográfica de cada zona del SITP
  - Mapa
  - Operador zonal

025

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

- Localidades comprendidas
- Portales Transmilenio
  - Mapa plataformas
- Estaciones intermedias
  - Mapa plataformas
- Servicios troncales
  - origen
  - destino
  - paradas
- Servicios alimentadores
  - Operador
  - Nombre
  - denominación numérica
  - paraderos
  - horarios
- Servicios Urbanos
  - Operador
  - Nombre
  - denominación numérica
  - paraderos
  - horarios
- Servicios Complementarios
  - Operador
  - Nombre
  - denominación numérica
  - paraderos
  - horarios
- Servicios Especiales
  - Operador
  - Nombre
  - denominación numérica
  - paraderos
  - horarios
- Servicios Duales

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

- Operador
- Nombre
- denominación numérica
- paraderos
- horarios
- Puntos de personalización
- Puntos de recarga Tu Llave

Este documento se convierte también en un instrumento de consulta para quien por razón del ejercicio de sus funciones lo requiera.

### 6.2.2 Organización

El esquema dispuesto de relaciones para ordenar y dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos en el ámbito de Atención en vía y cultura ciudadana, se ha establecido a través de una organización vertical, representada gráficamente de la siguiente forma:

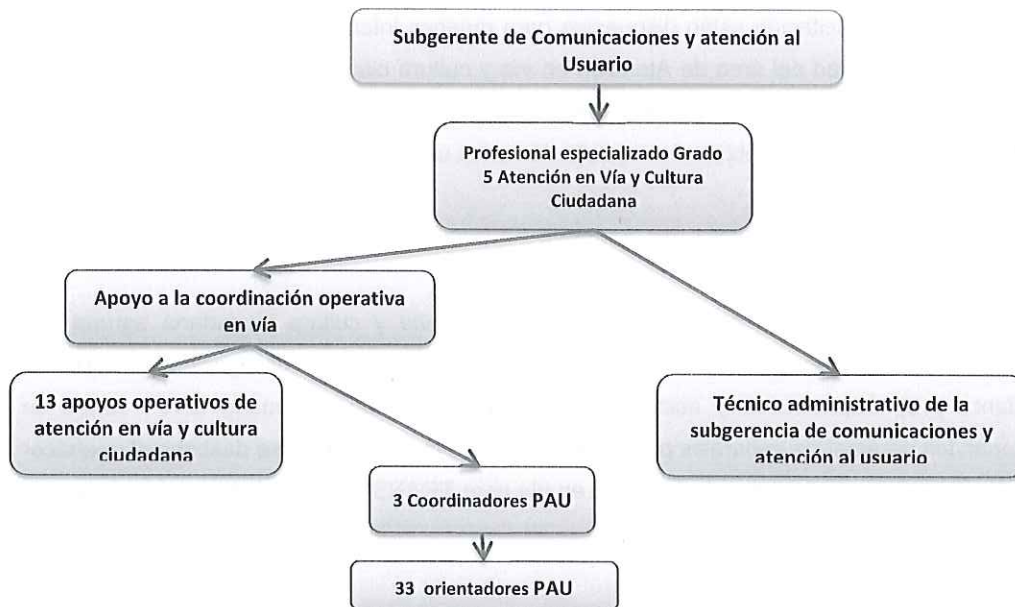




FIGURA 2: ORGANIGRAMA ATENCION EN VIA Y CULTURA CIUDADANA

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

Esta organización se comporta de acuerdo con las especificaciones descritas dentro de los Manuales de funciones adoptados por las Resoluciones 304 de 2012 y 304 de 2013, en los que se establece el propósito de los cargos, las funciones esenciales, los conocimientos básicos, los requisitos de estudio y experiencia, entre otros, para cada uno de los siguientes cargos:

- Profesional Especializado (05) Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario (Atención en vía y cultura ciudadana)
- Técnico administrativo (02) Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario (Atención en vía y cultura ciudadana)



### 6.2.3 Formación

Como una necesidad primaria, el equipo de atención en vía debe recibir capacitaciones periódicas sobre los cambios que afecten al usuario y a los funcionarios que tienen contacto con el mismo en los diferentes espacios de interlocución de estos con el usuario.

Los espacios de capacitación están dispuestos para quienes interlocutan con los usuarios en la vía y es responsabilidad del área de Atención en vía y cultura ciudadana generar los espacios y convocar al personal con el fin de garantizar la veracidad y oportunidad de la información que se socializa, divulga o la cual es objeto de capacitación a los usuarios.

### 6.2.4 Ejecución

Dispuesto el plan de acción a desarrollar, Atención en vía y cultura ciudadana agrupa sus actividades en dos procedimientos denominados: a) Socialización y divulgación del SITP al ciudadano, y b) Capacitación y acción Lúdico pedagógica con el usuario SITP; donde se mencionan los parámetros generales para el desarrollo de las acciones y se describe el quehacer de los funcionarios y contratistas de Atención en vía para TRANSMILENIO S.A. en el territorio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

#### 6.2.4.1 Socialización y atención en vía al ciudadano

Es la actividad por medio de la con volantes, material POP, voz a voz y demás canales de comunicación previstos para este fin los funcionarios, contratistas o delegados adscritos, socializan y divulgan la información del SITP de interés y/o afectación al usuario.

##### 6.2.4.1.1 Socialización y atención en vía



Es la actividad de acercamiento con el usuario en el territorio de influencia del SITP a través de diferentes canales de comunicación dispuestos para la transmisión de la información; en esta actividad se transmiten rutas, paraderos, puntos de recarga, manual del usuario e información de interés para el ciudadano.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- ✓ Delimitación del espacio en el cual se socializará
- ✓ Visita técnica al lugar para verificar afluencia de ciudadanos y condiciones mínimas de seguridad para quienes intervendrán en este espacio.
- ✓ Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realizará la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en puntos estratégicos del sector
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

Después de la actividad

- ✓ Se diligenciará el formato de Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.

#### 6.2.4.1.2 Acompañamiento de campañas



Es la actividad de acercamiento que se tiene con el usuario en el territorio de influencia del SITP a través de diferentes campañas diseñadas por la Subgerencia de comunicaciones.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- ✓ Delimitación del espacio en el cual se socializará
- ✓ Visita técnica al lugar para verificar afluencia de ciudadanos y condiciones mínimas de seguridad para quienes intervendrán en este espacio.
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en puntos solicitados para la socialización de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

Después de la actividad

- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.

#### 6.2.4.1.3 Acompañamiento a Ruedas de prensa



Es la actividad de intervención que se realiza en un lugar determinado por solicitud de la Subgerencia Comunicaciones en la que se brinda información a los asistentes y se apoya de manera protocolaria lo planeado previamente siguiendo las directrices que desde la misma se reciben. En este espacio se entrega información de interés e información del sector geográfico d influencia.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- ✓ Visita técnica al lugar para identificar estrategia de divulgación y distribución protocolaria del personal asistente por parte de TRANSMILENIO, como organizador del evento
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Se realizará montaje de material POP solicitado para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de apoyar a la subgerencia con la excelente calidad y presentación del evento
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

- ✓ Se realizará la distribución del personal en puntos solicitados para la socialización de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad



- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.

#### 6.2.4.1.4 Acompañamiento a Foros Zonales

La participación en este espacio propende la capacitación de usuarios; y el acompañamiento en temas de atención al usuario, instalación y entrega de material POP; esta modalidad de eventos requiere al equipo de atención en vía como apoyo a la Subgerencia de comunicaciones, quien es la promotora del mismo en cabeza del área de Gestión Social.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- ✓ Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de organización y espacio para el desarrollo del evento
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo
- ✓ Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Se realizará montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, socialización, y capacitación de los usuarios en el PAU móvil de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se entregará de manera personalizada la información de la zona, o cualquiera que el usuario que se acerque al punto pueda requerir; de la misma manera se brindara la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral.
- ✓ Se tomara listado de asistentes al punto de atención en vía y cultura ciudadana
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.



Después de la actividad

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen

#### 6.2.4.1.5 Acompañamiento a Jornadas de personalización

La participación en este espacio propende por la capacitación de usuarios; a través de la atención personalizada en el PAU móvil que se instala cerca de las móviles de personalización de Tarjetas TU LLAVE; lo anterior apoyado con material POP asignado para la entrega en estas jornadas

La participación en las jornadas de personalización se adelanta como actividad propiciado por TRANSMILENIO S.A. como parte de su estrategia de comunicaciones



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- ✓ Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de organización y espacio asignado por parte del anfitrión a TRANSMILENIO S.A.
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo
- ✓ Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Se realizará montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, socialización, y capacitación de los usuarios en el stand de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se entregará de manera personalizada la información de la zona, o cualquiera que el usuario que se acerque al punto pueda requerir; de la misma manera se brindara la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral al usuario.
- ✓ Se tomará asistencia de los usuarios que se acercaron al punto de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- ✓ Se aplicara una encuesta de satisfacción una muestra poblacional de los asistentes al stand de TRANSMILENIO S.A y SITP

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

Después de la actividad

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.
- ✓ Se tabularán los datos recopilados en las encuestas aplicadas de manera aleatoria a la muestra poblacional tomada en el evento para tal fin

#### 6.2.4.2 Capacitación y acción Lúdico pedagógica con el usuario SITP



Es el espacio en el cual por medio de charlas, actividades personalizadas, volantes, material POP, voz a voz y demás canales de comunicación previstos para este fin; los funcionarios, contratistas o delegados para este fin, capacitan a los usuarios del SITP en temas propios de la implementación y buen uso del mismo; basándose en los protocolos propuestos por la entidad y en el manual del usuario diseñado para los usuarios.

##### 6.2.4.2.1 Feria Pilo

Este espacio está dispuesto para la capacitación de usuarios, especialmente de menores de edad, para el desarrollo actividades lúdico – pedagógicas que van encaminadas a la promoción del manual del usuario de TMSA. y la implementación y buen uso del SITP, a través de actividades como rompecabezas, escaleras, charlas en el aula móvil, sopas de letras; entre otras.

En la FERIA PILO se adelantan actividades a través de los siguientes medios:

- ✓ En persona
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ En colaboración con otras Entidades de las Zonas Operacionales
- ✓ Por medio de comunicaciones dirigidas a la Entidad o redireccionados de otras Entidades
- ✓ Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- ✓ Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de convocatoria y organización.
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Se realizará montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en puntos solicitados para la convocatoria, socialización, y capacitación de los usuarios en la FERIA PILO en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- ✓ Se desarrolla el juego de la escalera para un grupo de niños determinado en el cual podrán aprender sobre el SITP
- ✓ Se desarrollará una capacitación sobre normas de comportamiento y manual del usuario en el aula móvil de la FERIA PILO
- ✓ Se armara el rompecabezas del SITP con un equipo de niños determinado, bajo la supervisión de un funcionario de TRANSMILENIO S.A. quien se encargara de capacitar a los asistentes en temas propios de la implementación del SITP y las ventajas que este trae a los ciudadanos.
- ✓ Se entregara publicidad y material POP del SITP luego de su participación
- ✓ Se tomará asistencia de los usuarios que se acercaron a la FERIA PILO
- ✓ Se realiza monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- ✓ Se aplicara una encuesta de satisfacción una muestra poblacional de los asistentes al stand de TRANSMILENIO S.A y SITP

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

Después de la actividad

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.
- ✓ Se tabularan los datos recopilados en las encuestas aplicadas de manera aleatoria a la muestra poblacional tomada en el evento para tal fin

#### 6.2.4.2.2 Feria de servicios



La participación en este espacio propende por la capacitación de usuarios; a través de actividades lúdico – pedagógicas que van encaminadas a la promoción de la implementación y buen uso del SITP, a través de la instalación de PAU móvil, y entrega personalizada del material POP a los usuarios

La participación en las Ferias de servicio se adelanta a través de los siguientes medios:

- ✓ En persona
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ En colaboración con otras Entidades de las Zonas Operacionales
- ✓ Por medio de comunicaciones dirigidas a la Entidad o redireccionados de otras Entidades
- ✓ Propiciado por TRANSMILENIO S.A. como parte de su estrategia de comunicaciones

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- ✓ Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de organización y espacio asignado por parte del anfitrión a TRANSMILENIO S.A.
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo
- ✓ Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Se realizará montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, socialización, y capacitación de los usuarios en el stand de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se entregará de manera personalizada la información de la zona, o cualquiera que el usuario que se acerque al punto pueda requerir; de la misma manera se brindara la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral al usuario.
- ✓ Se tomará asistencia de los usuarios que se acercaron al punto de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- ✓ Se aplicara una encuesta de satisfacción una muestra poblacional de los asistentes al stand de TRANSMILENIO S.A y SITP

Después de la actividad

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.
- ✓ Se tabularan los datos recopilados en las encuestas aplicadas de manera aleatoria a la muestra poblacional tomada en el evento para tal fin

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

#### 6.2.4.3 Eventos Culturales

Es el espacio en el cual por medio de actividades personalizadas, volantes, material POP, voz a voz y demás canales de comunicación previstos para este fin; los funcionarios, contratistas o delegados para este fin, capacitan y socializan a los usuarios del SITP de cultura y buen uso del mismo; basándose en los protocolos propuestos por la entidad y los convenios interinstitucionales dispuestos para este fin; de la misma manera como herramienta base para el desarrollo de estas propuestas se trabajará con en el manual del usuario diseñado para los usuarios por parte de TRANSMILENIO S.A.

##### 6.2.4.3.1 Viernes Cultural



La participación en este espacio propende por la capacitación de usuarios; y el acompañamiento en temas de atención al usuario, instalación y entrega de material POP; esta modalidad de eventos requiere al equipo de atención en vía como apoyo a la Subgerencia de comunicaciones.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- ✓ Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modos operativo para el día del evento en temas de organización y espacio para el desarrollo del evento
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Se realizará montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, socialización.
- ✓ Se entregará de manera personalizada la información del manual del usuario y generalidades del sistema.
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

#### 6.2.4.3.2 Acompañamiento actividades Fundalectura



Es la actividad de intervención que se realiza en los lugares donde haya Biblioestaciones o donde así se determine por solicitud de la Subgerencia de comunicaciones en la que se brinda información a los asistentes y se apoya de manera protocolaria lo planeado previamente. En este espacio se entrega información de interés e información del sector de influencia.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- ✓ Visita técnica al lugar para identificar estrategia de divulgación y distribución protocolaria del personal asistente por parte de TRANSMILENIO, como organizador del evento
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- ✓ Se realizará montaje de material POP solicitado para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de apoyar a la subgerencia con la excelente calidad y presentación del evento

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en puntos solicitados para la socialización de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.



### 6.2.5 Registro

La fase de registro consiste en la regulación de las actividades de acuerdo con lo establecido en los planes de acción y procedimientos. Dentro de los instrumentos de Control de Atención en Vía y Cultura Ciudadana, los cuales permiten presentar los resultados obtenidos, proporcionar evidencia, así como llevar un orden y trazabilidad de las actividades realizadas se encuentran:

- ✓ Bitácora de registro
- ✓ Actas actividades Atención en vía
- ✓ Listados de asistencia
- ✓ Encuesta de participación
- ✓ Informe Diario de las actividades adelantadas por el equipo de Atención en Vía.
- ✓ Informe Mensual de las actividades de atención en vía adelantadas en las Zonas SITP
- ✓ Informes de Gestión requeridos al interior de la Entidad u otros Organismos

200

009



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> M-SC-002	<b>Versión</b> 0	<b>Fecha</b> Junio 4 de 2014	

Verificación continúa:

La responsabilidad de controlar continuamente el cumplimiento y compromisos del equipo de atención en vía corresponde al Subgerente de comunicaciones y atención al Usuario.

Una forma adicional de control es a través de las reuniones bimestrales de Atención en vía, las cuales son presididos por el Subgerente de Comunicaciones y Atención al usuario o por el Profesional Especializado grado 5 quienes siguiendo una agenda establecida velan por el cumplimiento de los objetivos y establecen lineamientos para el desarrollo de las acciones establecidas en el corto plazo y disponen de registros tales como Acta y Listado de Asistencia.



008

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	



## 7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

### 7.1 Socialización, divulgación y atención en vía al ciudadano

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	<b>Inicio</b>	
20	Determinar la meta de socialización y divulgación del SITP según el plan de acción aprobado por la Subgerencia de Comunicaciones para el área de atención en vía	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario + Profesional especializado grado 5
30 🔍	Determinar el tipo de actividad que se realizará con fines pertinentes de socialización y divulgación de información dentro de las comunidades	Profesional especializado grado 5
40	Determinar la meta a cumplir en el desarrollo de la actividad	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario + Profesional especializado grado 5
50 🔍	Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, sea esta socialización, acompañamiento de campañas informativas, acompañamiento ruedas de prensa y acompañamiento actividades Fundalectura	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2
60	Acordar fecha, hora y asistentes para realizar la visita técnica previa al evento con el fin de determinar las necesidades para el buen desarrollo de la actividad	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2
70 🔍	Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad <b>Si: Ir a etapa 80</b> <b>No: Ir a etapa 90</b>	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
80	Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de luz (si así se requiere) y condiciones generales del lugar	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
90	Verificar las rutas SITP que transiten por el sector donde se determinó la realización de la actividad	Contratista
100 🔍	Solicitar y confirmar al personal asistente y el alistamiento del material que se llevara al evento	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2
110	Desarrollar capacitación inicial al equipo que intervendrá en el punto con el fin de manejar el mismo mensaje y en lo posible los mismos códigos	Contratista
120 🔍	Distribuir recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento	Contratista
130	Realizar monitoreo constante de la actividad realizada por el personal humano convocado y en general por el desarrollo de la actividad a través de registro fotográfico y elaboración de bitácoras e informes	Contratista
140	Registrar en el formato de Actas actividades Atención en vía	Contratista
150 🔍	Ingresar información del evento en bitácora de registro	Técnico administrativo grado 2
160	Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio	Técnico administrativo grado 2
170	<b>FIN</b>	



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

## 7.2 Capacitación y acción lúdico- pedagógica con el usuario SITP



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	<b>Inicio</b>	
20	Determinar la meta de socialización y divulgación del SITP según el plan de acción aprobado por la Subgerencia de Comunicaciones para el área de atención en vía	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario + Profesional especializado grado 5
30 🔍	Verificar la legitimidad de la convocatoria y generar un contacto directo con el anfitrión del evento	Profesional especializado grado 5
40 🔍	Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, sea esta Feria Pilo, Acompañamiento a jornadas de personalización, feria de servicios, acompañamiento a foros zonales, viernes cultural	Profesional especializado grado 5
50	Acordar fecha, hora y asistentes para realizar la visita técnica previa al evento con el fin de determinar las necesidades para el buen desarrollo de la actividad	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2
60 🔍	Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad <b>Si: Ir a etapa 50</b> <b>No: Ir a etapa 60</b>	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
70	Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de luz (si así se requiere) y condiciones generales del lugar	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
80	Verificar las rutas SITP que transiten por el sector donde se determinó la realización de la actividad	Contratista

100

005



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90 🔍	Confirmar el personal asistente y alistamiento de material que se llevara al evento	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo Grado 2
100	Desarrollar capacitación inicial al equipo que intervendrá en el punto con el fin de manejar el mismo mensaje y en lo posible los mismos códigos	contratista
110 🔍	Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento	contratista
120	Diligenciar formato de listado de asistencias y encuestas de participación a los usuarios interesados en la actividad en el momento en que se acerquen al PAU MOVIL instalado en cada uno de los eventos.	contratista
130	Registrar en el formato de Actas actividades Atención en vía la información obtenida en el evento	contratista
140 🔍	Evidenciar percepción y sugerencias de los usuarios durante la actividad a través de los formatos diligenciados como insumo para tomar acciones de mejora en los procesos de atención en vía	Técnico administrativo Grado 2
150	Ingresar información del evento en bitácora de registro	Técnico administrativo Grado 2
160	Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio	Técnico administrativo Grado 2
170	<b>FIN</b>	

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	



### 7.3 Eventos Culturales

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Determinar la meta de socialización y divulgación del SITP según el plan de acción aprobado por la subgerencia para el área de atención en vía	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario + Profesional especializado grado 5
30 🔍	Verificar la legitimidad de la convocatoria y generar un contacto directo con el anfitrión del evento de cultura a desarrollar	Profesional especializado grado 5
40 🔍	Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, viernes cultural y acompañamiento a Fundalectura.	Profesional especializado grado 5
50	Acordar fecha, hora y asistentes para realizar la visita técnica previa al evento con el fin de determinar las necesidades para el buen desarrollo de la actividad	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2
60 🔍	Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad <b>Si: Ir a etapa 50</b> <b>No: Ir a etapa 60</b>	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
70	Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de luz (si así se requiere) y condiciones generales del lugar	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
80	Verificación de rutas SITP y servicios troncales que transiten por el sector y/o estaciones donde se determinó la realización de la actividad	Contratista

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90 🔍	Solicitud y confirmación de personal asistente y alistamiento de material que se llevara al evento	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo Grado 2
100	Desarrollar capacitación inicial al equipo que intervendrá en el punto con el fin de manejar el mismo mensaje y en lo posible los mismos códigos	contratista
110 🔍	Distribución de recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento	contratista
120	Diligenciar formato de listado de asistencias y encuestas de participación a los usuarios interesados en la actividad en el momento en que se acerquen al PAU MOVIL instalado en cada uno de los eventos.	contratista
130	Diligenciar el formato previsto de Actas actividades Atención en vía	contratista
140 🔍	Evidenciar percepción y sugerencias de los usuarios durante la actividad a través de los formatos diligenciados como insumo para tomar acciones de mejora en los procesos de atención en vía	Técnico administrativo Grado 2
150	Ingresar información del evento en bitácora de registro	Técnico administrativo Grado 2
160	Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio	Técnico administrativo Grado 2
170	<b>FIN</b>	



002

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>M-SC-002</b>	<b>Versión</b> <b>0</b>	<b>Fecha</b> <b>Junio 4 de 2014</b>	

## 9 TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-010	Bitácora de registro	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-011	Acta de actividades Atención en Vía y Cultura Ciudadana	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-012	Encuesta de Participación – Actividades Atención en vía y Cultura Ciudadana	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-013	Listado de asistencia PAU Móvil – Socialización Equipo Atención en vía	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-014	Formato de Novedades / Incidentes Operacionales Atención al Usuario en Vía	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-015	Listado de asistencia Orientadores SITP	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-016	Registro de requerimientos Feria piloto SITP	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-017	Certificados de capacitación sobre el SITP	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-018	Informe de actividades y/o novedades – Atención al usuario en vía	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--





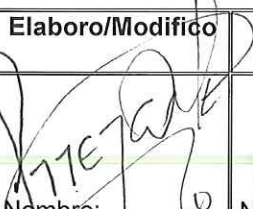
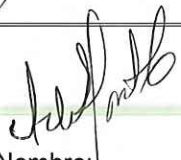
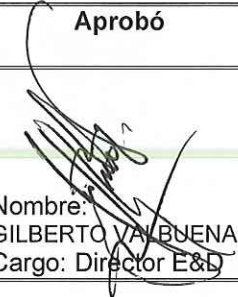
*UTCB-909*





**AJUSTES DE PLIEGOS DE GESTIÓN SOCIAL  
ETAPA DE CONSTRUCCIÓN**

**VERSIÓN B 3 A**  
**DC-SOC-ES-003-B 3 A**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

Fecha	Versión	Elaboro/Modifico	Reviso	Aprobó	Descripción del cambio
18/07/16	B 3 A	 Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	 Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	 Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Solicitud de IDU 20163150448201 de julio 7 de 2016
06/05/16	B 3	Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Observaciones según Acta No. 18 y 19 Mesa de Trabajo, Abril 7 y mayo 3 / 2016; y en correspondencia con el presupuesto asignado.
30/03/16	B 2	Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Observaciones según Acta No. 17 Mesa de Trabajo, Marzo 14 / 2016 y correo electrónico de marzo 14 / 2016
22/12/15	B 1	Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Emisión de documento para aprobación de Interventoría



 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
---	---	---

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCION.....	7
2. OBLIGACIONES DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL .....	8
3. NORMATIVIDAD .....	10
4. RECURSOS HUMANOS Y APOYO LOGÍSTICO – ÁREA SOCIAL.....	12
5. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL - ETAPA DE CONSTRUCCIÓN .....	18
5.1 Objetivo general: .....	18
5.2. Objetivos específicos:.....	18
5.3 Alcance de la gestión social.....	19
5.4 Requerimientos Básicos .....	20
5.4.1 Soportes de gestión:.....	20
5.4.2 Metodología y Cronograma del Plan de Gestión Social .....	21
5.5 Actividades Generales de Gestión Social.....	21
5.6 Programa de información a la comunidad .....	23
5.6.1 Reunión de Inicio de Obra.....	23
5.6.2 Reunión de avance: .....	25
5.6.3 Reuniones de Finalización .....	25
5.6.4 Reuniones extraordinarias .....	26
5.7 Programa de divulgación del proyecto .....	28
5.7.1. Volante de información de inicio de obra .....	29
5.7.2 Puntos satélites de información.....	30
5.7.3 Invitación o convocatoria a reuniones.....	31
5.7.4 Pieza de Información ciudadana o comunicados .....	31
5.7.5 Plegables de Plan de Manejo de Tráfico - PMT .....	32
5.7.6 Valla Fija:.....	33
5.7.7 Plegables de finalización y sostenibilidad.....	33
5.8 Programa de Atención al Ciudadano.....	34
5.8.1 Clasificación de los requerimientos ciudadanos.....	37
5.8.2 Medios de atención.....	38

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTÁ D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--



5.8.3 Equipamiento básico del Punto CREA .....	39
5.9 Programa de sostenibilidad.....	40
5.9.1 Fortalecimiento del comité CREA.....	40
5.9.2 Talleres de sostenibilidad.....	41
5.10 Programa de socialización del proyecto a empleados de la obra.....	41
5.11 Programa apoyo para la generación de empleo .....	42
5.12 Programa manejo de impactos en el sector comercial.....	44
5.12.1 Reunión con comerciantes .....	44
5.13 Programa de acompañamiento social a actividades técnicas de obra. ....	45
5.13.1 Levantamiento de actas de vecindad: .....	46
5.13.2 Levantamiento actas de rampas de accesos vehicular .....	51
5.13.3 Actas de compromiso .....	52
5.13.4 Registros fílmicos y fotográficos de las vías .....	54
5.13.5 Hallazgos de vestigios arqueológicos.....	56
5.14 Programa de Gestión y Articulación Interinstitucional.....	56
5.14.1 Gestión interinstitucional para apoyo en reuniones de información específica .....	56
5.15 Informes .....	58
5.15.1 Reportes periódicos .....	58
5.15.2 Informe Mensual .....	58
5.15.3 Consolidado de gestión social.....	59
6. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS .....	61
7. COSTOS SOCIALES .....	62
7.1 Sistema de Calificación.....	62
7.2 Multas por incumplimiento a las obligaciones sociales. ....	63
8. COMITÉS DE SEGUIMIENTO .....	64
9. LISTAS DE CHEQUEO .....	65

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
---	--	---

## ANEXOS

No. 1 Plantillas y formatos IDU que aplican para el contrato.

*(Faint, illegible text)*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

## **LISTADO DE TABLAS.**

No. 1 Objeto del Proyecto

No. 2 Personal social del Contratista

No. 3 Personal profesional para el levantamiento de actas de vecindad


No. 4 Listas de Chequeo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

## 1. INTRODUCCION

El apéndice E- Capítulo 10 del contrato IDU 1630 de 2015 (denominado indistintamente también pliego y/o plan de gestión) establece los parámetros y requerimientos mínimos para el desarrollo de programas en materia de gestión social durante la etapa de construcción de la ***“obra civil, suministro, montaje, puesta en funcionamiento y mantenimiento del componente electromecánico, de un sistema de transporte de pasajeros por cable aéreo tipo mono cable desenganchable, en la localidad de Ciudad Bolívar, en Bogotá D.C.”*** Sin embargo, es importante mencionar que esta versión es el resultado de mesas de trabajo, comités, consultas y revisiones a cada programa y actividad, lográndose concertar entre IDU, Interventoría y Consultoría las formulaciones incluidas y que responden a las necesidades, contexto y coyuntura del Contrato y la Comunidad, concilian lo dispuesto presupuestalmente con lo establecido estructuralmente en lo social desde el IDU y también actualiza e incorpora las pautas dispuestas en la normatividad y guías vigentes, se consideró además, los alcances contractuales de la ejecución de la obra física y la implementación del componente social en el escenario constructivo del cable aéreo. El documento respeta la estructura de base que el texto original presenta.

En este orden de ideas, el Instituto de Desarrollo Urbano, la Interventoría -Consortio Intercable Ciudad Bolívar- y la Unión Temporal Cable Bogotá buscan optimizar los recursos de todo orden, garantizar excelentes resultados en la gestión, favorecer la apropiación y colaboración de la comunidad y aportar al efectivo desarrollo del contrato como compromiso de una Bogotá mejor para todos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

## 2. OBLIGACIONES DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

**Tabla No. 1 Identificación del Proyecto**

---



DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECÁNICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AÉREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLÍVAR, EN BOGOTÁ D.C.

---

El presente Capítulo incluye las obligaciones de Gestión y Participación Social del Contratista las cuales debe cumplir con base en los criterios de oportunidad, calidad y tener en cuenta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía (Resolución 49909 del 6 de julio de 2015) y los documentos que la operativizan a saber: Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, Cartilla de Participación Ciudadana y Control Social-“Construyendo Ciudad” y el Manual de Atención a la Ciudadanía. Por otra parte se debe tener en cuenta los lineamientos de la Guía de Movilidad Reducida y Guía Práctica de la Movilidad Urbana como parte integral del contrato a ejecutar.

La Gestión Social del contrato de la referencia será ejecutada por el Equipo de Gestión Social del **Contratista**, el cual desarrollará la Gestión Social de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos establecidos por el IDU de manera articulada.



Sin perjuicio de las obligaciones descritas en el presente capítulo el **Contratista** debe garantizar el cumplimiento, como mínimo de su política y de la Guía de gestión Social y Participación vigente. Cualquier mecanismo sugerido por el **Contratista**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

debe contar para su ejecución con la aprobación de la **Interventoría** y la aceptación del **IDU**. Igualmente, el **Contratista** debe ejecutar las acciones sociales aquí establecidas de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos establecidos por el **IDU** y en coordinación con la **Interventoría** e **IDU** realizaran mesas de trabajo y articulación, las veces que se requiera (mínimo semanalmente) para realizar la Gestión Social del contrato.

A continuación se presentan los parámetros de ejecución del Capítulo 10 Gestión Social, el cual se sustenta en los siguientes principios:

- La participación activa y con incidencia 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 **Contratista** ejecutor de los diseños y las obras, la **Interventoría**, la **Administración Distrital (IDU)** y la ciudadanía; en la ejecución de las medidas de manejo para los impactos sociales identificados – Plan de Gestión Social, orientado a la prevención, mitigación, corrección y/o potenciación de los impactos generados por la construcción.
- La transparencia durante la ejecución del proyecto, mediante la comunicación directa, oportuna y suficiente con la población.
- El cumplimiento de las disposiciones legales sobre el manejo de los impactos sociales identificados por la ejecución del contrato.
- La aplicación de los principios constitucionales de progresividad, equidad, eficiencia, oportunidad y sostenibilidad, mediante la combinación de diversas modalidades en la gestión social del proyecto.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

- El reconocimiento de las diferentes identidades étnicas, culturales, de género y por orientación sexual con énfasis en la no discriminación y no exclusión, considerando la realización de los derechos como un imperativo ético y legal.
- El destacar los principios de igualdad, equidad y diversidad como derroteros de las acciones de la administración distrital, centradas en el bienestar de las personas como titulares de derechos y obligaciones,
- La accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con movilidad reducida y en condición de discapacidad.
- El cumplimiento de las disposiciones legales sobre el manejo de los impactos sociales identificados por la ejecución de las obras.



### 3. NORMATIVIDAD

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

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- Ley 99 de 1993: Gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables.
- 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".
- 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

- 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.
- Plan de Ordenamiento Territorial para Bogotá.
- Ley 850 de 2003: Se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Acuerdo 79 de 2003 Código de Policía de Bogotá D.C.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2012: Estatuto Anticorrupción.
- 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."
- Resolución 49909 del 6 de julio de 2015.
- Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá mejor para todos 2016-2019."
- Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible.
- Cartilla de Participación Ciudadana y Control Social-"Construyendo Ciudad" y el Manual de Atención a la Ciudadanía.
- Guía de Movilidad Reducida y Guía Práctica de la Movilidad Urbana.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

#### 4. RECURSOS HUMANOS Y APOYO LOGÍSTICO – ÁREA SOCIAL



Durante la ejecución del contrato y específicamente durante la implementación del Plan de Gestión Social, el **Contratista** debe tener como mínimo la planta de personal que se presenta a continuación, el cual debe garantizar la eficiencia y eficacia de las medidas de mitigación contempladas para el presente plan y todas aquellas necesarias que la Interventoría y/o el IDU soliciten para cumplir con lo establecido el capítulo de Gestión Social.

Tabla No. 2 Personal Social Contratista



<i>PERSONAL</i>	<i>REQUISITOS</i>	<i>FUNCIONES</i>
<p><b>Un (1) Coordinador / Residente (Categoría 4)</b></p> <p><b>Dedicación: Preliminares 1.0</b></p> <p><b>Construcción 17.00</b></p>	<p><i>Profesional del área social en Trabajo Social, Sociología Antropología, Comunicación Social y Psicología con experiencia profesional no menor de seis (6) años de experiencia general y cuatro (4) año de experiencia específica en estudios y diseños y construcción y / o interventoría de proyectos de infraestructura urbana</i></p>	<p><i>(1) Coordinar, supervisar y responder por el desarrollo de los programas y productos del plan de gestión social.</i></p> <p><i>(2) Cumplir todas las obligaciones sociales contempladas en los pliegos de condiciones del Contrato;</i></p> <p><i>(3) Dirigir e implementar las medidas sociales establecidas en el plan de gestión social</i></p> <p><i>(4) Elaborar la metodología y cronogramas de actividades de cada una de las actividades establecidas en el plan de gestión social.</i></p> <p><i>(5) Entregar soportes de la gestión a la Interventoría social.</i></p> <p><i>(6) Representar al Contratista en las actividades de gestión Social señaladas en el presente apéndice.</i></p> <p><i>(7) Mantener el conducto regular de comunicación con los coordinadores del IDU, la Interventoría, el equipo de trabajo del Contratista y la comunidad, referente a todas las actividades de gestión social que se realizarán en la obra para garantizar su cumplimiento.</i></p> <p><i>(8) Asistir y participar en los comités de seguimiento y cumplir con las obligaciones adquiridas en ellos.</i></p> <p><i>(9) Asistir y participar en las reuniones que se realicen con la comunidad y cumplir con las obligaciones adquiridas en ellas.</i></p> <p><i>(10) Asistir y participar en todas las reuniones extraordinarias.</i></p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b>  <b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

		<p>(11) Tramitar la elaboración de todas las piezas divulgativas.  (12) Coordinar la entrega soportes semanales a la Interventoría.  (13) Dirigir y Coordinar la atención en los Puntos CREA  (14) Coordinar y verificar la distribución total de las Piezas de Divulgación en el área de influencia directa e indirecta.  (15) Dar cumplimiento a todas aquellas actividades de participación, gestión social y atención al ciudadano.  (16) Todas aquellas actividades relacionadas para el cumplimiento de la gestión social</p>
<p><b>Un (1)</b> <b>Residente Social</b>  <b>(Categoría 6)</b>  <b>Dedicación:</b> <b>Preliminares</b> 1.0  <b>Construcción</b> 17.00</p>	<p><i>Profesional del área social en Trabajo Social, Sociología Antropología, Comunicación Social y Psicología con experiencia profesional no menor de tres (3) años de experiencia general y un (1) año de experiencia específica en estudios y diseños y construcción y / o interventoría de proyectos de infraestructura urbana.</i></p>	<p>(1) Implementar y/o apoyar el desarrollo de los programas y productos del plan de gestión social.  (2) Cumplir todas las obligaciones sociales contempladas en los pliegos de condiciones del Contrato;  (3) Implementar las medidas sociales establecidas en el plan de gestión social  (4) Apoyar la elaboración de la metodología y cronogramas de actividades de cada una de las actividades establecidas en el plan de gestión social.  (5) Mantener el conducto regular de comunicación con los coordinadores del IDU, la Interventoría, el equipo de trabajo del Contratista y la comunidad, referente a todas las actividades de gestión social  (6) Asistir, participar y/o apoyar las reuniones que se realicen con la comunidad y cumplir con las obligaciones adquiridas en ellas.  (7) Apoyar la gestión y trámite para la elaboración de todas las piezas divulgativas.  (8) Atender los Puntos CREA y los mecanismos dispuestos para la atención a comunidad con respeto, información clara y efectiva.  (9) Organizar en archivo cada uno de los programas del plan de gestión social el cual debe estar disponible en cualquier momento para la Interventoría y el IDU. De igual manera será entregado por el Contratista como soporte del informe final consolidado de las actividades desarrolladas.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

		<p>(10) Apoyar la distribución de las Piezas de Divulgación en el área de influencia directa e indirecta.</p> <p>(11) Dar cumplimiento a todas aquellas actividades de participación, gestión social y atención al ciudadano.</p> <p>(12) Todas aquellas actividades relacionadas para el cumplimiento de la gestión social</p>
<p><b>Dos (2)</b> <b>Auxiliar Social</b>  <b>(Categoría 8)</b>  <b>Dedicación:</b> <b>Preliminares</b> 1.0  <b>Construcción</b> 17.00</p>	<p><i>Profesional del área social en Trabajo Social, Sociología Antropología, Comunicación Social y Psicología con experiencia profesional hasta dos (2) preferiblemente en construcción y/o interventoría de proyectos de infraestructura urbana.</i></p>	<p>(1) Apoyar el desarrollo de los programas, actividades y productos del plan de gestión social.</p> <p>(2) Apoyar la implementación de las medidas sociales establecidas en el plan de gestión social</p> <p>(3) Mantener el conducto regular de comunicación con los coordinadores del IDU, la Interventoría, el equipo de trabajo del Contratista y la comunidad, referente a todas las actividades de gestión social</p> <p>(4) Asistir y/o apoyar la realización de las reuniones que se realicen con la comunidad y cumplir con las obligaciones adquiridas en ellas.</p> <p>(5) Apoyar la gestión y distribución de todas las piezas divulgativas.</p> <p>(6) Apoyar la atención los Puntos CREA y los mecanismos dispuestos para la atención a comunidad con respeto, información clara y efectiva.</p> <p>(7) Dar cumplimiento a todas aquellas actividades de participación, gestión social y atención al ciudadano.</p> <p>(8) Realizar permanentes recorridos por las vías y sectores intervenidos, velando por el cumplimiento de lo establecido en el Plan de Gestión Social y atendiendo las necesidades de la comunidad.</p> <p>(9) Todas aquellas actividades relacionadas para el cumplimiento de la gestión social</p>
<p><b>Tres (3)</b> <b>Guía Cívico</b>  <b>Dedicación:</b> <b>Preliminares</b> 1.0  <b>Construcción</b> 17.00</p>	<p><i>Formación básica bachiller</i> <i>Se debe da prioridad a los jóvenes de las localidad avaladas así:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Población ubicada en predios Intervención Predial</li> <li>2. Participantes del Consejo Local de Juventud</li> <li>3. Habitantes de las localidades avaladas en general.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Distribución de las Piezas de Divulgación.</li> <li>2) Apoyo a todas las actividades de gestión social.</li> </ol>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

El grupo de Gestión Social hará uso de los mecanismos, medios y herramientas dispuestas para manejar los impactos desde su función y objeto de intervención:

- Preventivas: que buscan evitar la ocurrencia de los impactos o efectos de estos.
- Mitigación: aquellas orientadas a minimizar los impactos y sus efectos
- Corrección: orientadas a enmendar los efectos por la ocurrencia de los impactos.
- Potenciación: son las medidas que pretenden optimizar los efectos de un impacto u orientar los resultados de este para beneficio general.

El **Contratista** a quien sea adjudicada la ejecución del proyecto debe garantizar la contratación del personal idóneo y suficiente para realizar las actividades del Plan de Gestión Social.

Para el desarrollo de las diferentes actividades de Gestión Social, el **Contratista** debe establecer una organización para implementar y desarrollar las gestiones necesarias para el normal desarrollo de las obligaciones sociales establecidas para la construcción del proyecto. Esta organización debe involucrar las áreas técnica, social, seguridad y salud en el trabajo –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 aplica para el desarrollo del contrato. Es importante anotar, que el Residente Técnico también apoyará al grupo de Gestión Social del proyecto y se debe involucrar en los diferentes temas ambientales, SST y sociales, su participación es importante para la toma de decisiones, ejecución de las actividades e información oportuna y precisa con la comunidad.

Las hojas de vida presentadas por el **Contratista**, deben adjuntar como mínimo fotocopia de las certificaciones académicas (diploma y acta de grado), cédula de ciudadanía, tarjeta profesional vigente, certificaciones laborales y hoja de vida en formato IDU.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

Previo a la aprobación de los profesionales del equipo de Gestión Social del **Contratista**, se debe verificar su tiempo de dedicación en los proyectos del IDU, el cual no puede superar el 100%, a fin de garantizar la oportunidad, calidad y cumplimiento de su gestión en el proyecto.

Las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de gestión social del **Contratista** deben estar revisadas y aprobadas por la **Interventoría**.

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



Así mismo durante el desarrollo del **Contrato** el IDU previo requerimiento escrito a la **Interventoría** podrá requerir el cambio de los residentes sociales, si previamente se han realizado 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 el Anexo Técnico Separable; el cambio debe ser justificado y reportarse por escrito a la **Interventoría** y al IDU para su aprobación.

No se acepta la participación en comité de seguimiento social, en reuniones ni demás actividades sociales, de profesionales que no estén aprobados por la **Interventoría** y aceptados por el IDU.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

Durante la etapa de construcción los profesionales deben disponer de un chaleco diseñado conforme a los parámetros establecidos por el IDU en manual de identidad visual o el documento que a la fecha de ejecución de las obras esté rigiendo para tal fin.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p align="center">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	---

## 5. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL - ETAPA DE CONSTRUCCIÓN



En el presente capítulo se describen las actividades que debe adelantar el **Contratista** para dar cumplimiento a las obligaciones de gestión social.

### 5.1 Objetivo general:

Implementar, con la participación activa de la comunidad, los programas y acciones que permitan un adecuado manejo de los impactos de carácter social.

### 5.2. Objetivos específicos:



- Potenciar los beneficios generados por las actividades constructivas.
- Garantizar la participación de la comunidad en el proceso constructivo a través de la continuidad y fortalecimiento de los comités CREA.
- Adelantar las actividades de información, divulgación y comunicación necesarias para que la comunidad, las autoridades locales, los miembros de los comités locales de participación, representantes de instituciones, comerciantes, industriales y residentes ubicados sobre el área de influencia, conozcan de manera completa, veraz y oportuna los pormenores de la construcción de la obra.
- Garantizar que todas las quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias presentadas por la comunidad, sean atendidas de manera adecuada y oportuna
- Mitigar los impactos ocasionados por las actividades relacionadas con la construcción y potenciar los beneficios de las mismas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

- Coadyuvar a resolver las dificultades de prestación de servicios públicos y sociales, desempeño económico o alteraciones de la vida cotidiana de las comunidades que se puedan presentar por la ejecución de las obras a través de la gestión y coordinación interinstitucional.

### 5.3 Alcance de la gestión social

- Vincular en la ejecución del Plan de Gestión Social a representantes de organizaciones sociales, comunitarias e institucionales en el área de influencia del proyecto, a través del Comité CREA.
- Ejecutar el Plan de Gestión Social.
- Mitigar, prevenir, corregir y/o potenciar con equidad los impactos generados por la construcción de la obra.
- Adelantar la gestión interinstitucional necesaria para el desarrollo de la obra y la ejecución del Plan de Gestión Social.
- Garantizar la transparencia del contrato, mediante comunicación a la comunidad y promoción de veedurías ciudadanas.
- Cumplir las disposiciones legales relativas al manejo de los impactos sociales que afecten a la población ubicada en el área del proyecto.
- Las actividades presentadas a continuación son las mínimas requeridas para el desarrollo de la etapa de construcción.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--



## 5.4 Requerimientos Básicos

### 5.4.1 Soportes de gestión:

El Contratista y el Equipo de Gestión Social IDU deben contar con soportes de toda su gestión, por lo tanto debe consignar la información de su gestión en los siguientes formatos IDU:

- Control entrega de pieza de comunicación.
- Invitación a reunión.
- Planilla de asistencia.
- Inscripción a comité CREA.
- Acta de reunión.
- Control de puntos satélite.
- Información a la comunidad.
- Atención al ciudadano.
- Registro fotográfico.
- Consolidado de atención al ciudadano.
- Formatos para la elaboración de piezas de divulgación
- Acta de vecindad.
- Generación de empleo. (Formato formulado por Contratista).
- Y aquellos que se requieran.

ANEXO No. 1 Formatos que aplican para la etapa de construcción.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

#### 5.4.2 Metodología y Cronograma del Plan de Gestión Social



El **Contratista** elaborará y presentará para aprobación de la **Interventoría durante los primeros cinco (5) días fase de preliminares de obra**, la metodología para el desarrollo de las actividades de gestión social que como mínimo debe contener:

- 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, directa y de intervención 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 CREA, 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.

#### 5.5 Actividades Generales 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 mínimo semanal
- 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

aprobación para su posterior comunicación y aceptación del IDU. Lo aquí sugerido no debe implicar mayores costos para el IDU.

- Elaboración de los procedimientos que se requieren para el desarrollo de la gestión social.
- El Residente / Coordinador Social del **Contratista** tiene la obligación de asistir a las reuniones programadas por el IDU y 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 que conforman el Equipo de Gestión Social del **Contratista**, IDU y 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 **Contratista**, presente durante su gestión, deben presentarse en medio magnético y físico.
- Todos los registros de actividades que elabore el **Contratista** podrán ser solicitados por la **Interventoría** y el **IDU** cuando lo necesite para hacer sus controles respectivos.
- Cuando el IDU lo requiera, el **Contratista** debe elaborar los textos informativos acerca del proyecto para ser incluidos en la página Web del IDU 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 **Contratista** 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p align="center">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	---

- El **Contratista** 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.

### 5.6 Programa de información a la comunidad



A través de este programa se garantizará la información oportuna, clara, concisa y veraz correspondiente al desarrollo del proyecto.

El **Contratista** bajo la supervisión y aprobación de la **Interventoría**, realizará como mínimo las reuniones que se señalan a continuación:

- 1) Reuniones de inicio de obra.
- 2) Reuniones de Avance de obra.
- 3) Reuniones de Finalización de obra.
- 4) Reuniones extraordinarias.

#### 5.6.1 Reunión de Inicio de Obra.


El **Contratista** programará y realizará como mínimo tres (3) reuniones de inicio de obra con comunidad, en las zonas en donde se va a realizar la intervención así: Juan Pablo II, Manitas/Villa Gloria e Illimaní /Mirador de Quiba; las reuniones estarán dirigidas a los actores que han participado activamente en los Comité CREA o mesas de dialogo (Proceso Participativo); mesas de coordinación interinstitucional, como también a los diferentes segmentos poblacionales identificados en el área de intervención, agentes de representación local: Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social, representantes de instituciones de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

carácter Distrital, según sea el caso. Empresas ubicadas en la zona y organizaciones de comerciantes, administradores y operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación, salud entre otros, residentes y comerciantes ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto, organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, Juntas de Acción Comunal – JAC, veedurías y asociaciones de juntas entre otros. Una vez se hayan definido los tramos a ejecutar, por lo menos ocho (8) días antes de iniciar las actividades constructivas, para exponer las características del proyecto a nivel técnico, social, ambiental, SST y de tráfico, duración, impactos y medidas de manejo previstas para informar a la comunidad ubicada en el área de influencia del proyecto.

El **Contratista** elaborará la presentación que como mínimo debe contener la siguiente información general:

- Presentación del Instituto de Desarrollo Urbano, Contratista e Interventoría.
- Tipo de proyecto y etapas.
- Cronograma de ejecución.
- 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).
- Plan de Manejo de Tráfico (PMT) con los desvíos y accesibilidad al lugar, diseños de señalización provisional y entrega de plegables de PMT.
- Desplazamientos peatonales.
- Plan de Manejo Ambiental y Plan de Gestión Social.
- Informe sobre el punto de atención a la comunidad CREA, puntos satélites de Información y demás actividades de gestión social.
- Promoción y conformación del comité CREA.
- Accesos vehiculares a predios: normatividad vigente y requisitos.
- Gestión y articulación institucional.
- Respuesta a Inquietudes de la comunidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--



#### 5.6.2 Reunión de avance:

El **Contratista** programará y realizará como mínimo tres (3) reuniones de avance de obra con comunidad, en las zonas en donde se va a realizar la intervención así: Juan Pablo II, Manitas/Villa Gloria e Illimaní /Mirador de Quiba. Las reuniones se realizarán al 50% de ejecución de la etapa de construcción, estará dirigido a la misma población objeto de las reuniones de inicio y en estas reuniones de avance de obra el **Contratista** expondrá:

- Estado de avance técnico de las obras de construcción y los términos de las actividades restantes (vías, espacio público, estructuras, puentes, estaciones etc.)
- Requisitos establecidos para la construcción de rampas de acceso vehicular.
- Informe de avance en la ejecución del contrato componente social- Plan de Gestión Social.
- Informe de avance en la ejecución del contrato componente tráfico – implementación PMT.
- Cronogramas de ejecución de las obras por ejecutar.
- Programas de Gestión Interinstitucional.

#### 5.6.3 Reuniones de Finalización

El **Contratista** programará y realizará como mínimo tres (3) reuniones de finalización de obra con comunidad, cuando se complete mínimo el 90% de la ejecución de la obra para cada uno de los tramos y tendrá como propósito la presentación de los resultados obtenidos, el cumplimiento de los compromisos contractuales, informará la fecha de finalización de las obras, y responderá las inquietudes de los asistentes. Se realizará un recorrido por la obra con un grupo de los asistentes como parte de la entrega formal de la misma.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

El **Contratista** se compromete a elaborar material explicativo para facilitar a los participantes la comprensión de las obras que se ejecutaron para este proyecto.

Durante esta reunión el **Contratista** deben presentar como mínimo la siguiente información general:


- Presentación del Instituto de Desarrollo Urbano, Contratista e Interventoría.
- Tipo de proyecto y etapas.
- Cronograma y alcances de la etapa de mantenimiento.
- Tipo de proyecto y etapas ejecutadas.
- Presentación de resultados y evaluación de las áreas técnica, ambiental, SST y social.
- Beneficios y recomendaciones para el mantenimiento de la obra.
- Respuesta a Inquietudes de la comunidad.

#### 5.6.4 Reuniones extraordinarias.

Estas reuniones se realizarán por exigencia de la comunidad beneficiada por el proyecto, por orden de la **Interventoría** o del IDU para que se convoquen reuniones adicionales, sin que esto implique remuneración adicional para el **Contratista**.

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



- En la reunión se deberá entregar a la comunidad un formato que recoja las inquietudes o aportes sobre el proyecto, a lo cual el **Contratista** debe dar respuesta durante la reunión, en caso de no poder dar respuesta inmediata, estas deberán ser incorporadas en el programa de atención al ciudadano y serán respondidas por

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

medio escrito, de la misma manera el reporte de estas solicitudes deberá ser remitido a la Oficina de Atención al Ciudadano.

- La presentación se realizará en formato “Power Point” para los aspectos generales del contrato. En cuanto a la explicación de la intervención, pueden contemplar fotos del área con la superposición del proyecto, Renders con animación 3D donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión, apoyado en planos u otros.
- Las reuniones se realizarán en un salón comunal o en un auditorio de entidades, empresas, instituciones u otros lugares que sean de fácil identificación y acceso por parte de la comunidad, que estén ubicados en el área de influencia del proyecto y cumplan condiciones mínimas de confort para los asistentes; los escenarios serán ubicados y gestionados por el **Contratista**.
- Garantizar que la presentación del proyecto para cada uno de los componentes (técnico, ambiental, SST, tránsito y social) la realicen los especialistas respectivos.
- Como en las reuniones se brinda un espacio de inquietudes de la comunidad, el **Contratista** 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 debe quedar registrado en el respectivo formato de atención al ciudadano.

**Nota.** Lo anterior sin perjuicio que, por exigencia de la comunidad involucrada por el proyecto o por orden del IDU, se convoquen reuniones adicionales, sin que esto implique remuneración adicional para el **Contratista**.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

### 5.7 Programa de divulgación del proyecto

A través de este programa se garantizará la información completa, clara, veraz y oportuna a la población de las áreas de influencia directa, indirecta e intervención de todas las actividades relacionadas con el proyecto.

Todos los elementos y/o piezas de divulgación que a continuación se describen, deben cumplir con las especificaciones del manual de identidad visual del IDU o el que en el momento de ejecución del proyecto rijan.

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

#### Notas:

- El **Contratista** para la elaboración de las piezas de divulgación debe seguir el procedimiento establecido por la oficina de comunicaciones del IDU.
- La pieza de comunicación de Información ciudadana o comunicados y la pieza de comunicación de invitación o convocatoria a reuniones y comités deben ser elaborados de acuerdo con los lineamientos / plantillas de la oficina de comunicaciones del IDU, por lo tanto el **Contratista** deberá aportar la información que se requiera, estos deben ser enviados previamente a la **Interventoría** para posterior remisión por correo para su respectiva aprobación.
- La oficina de comunicaciones del IDU dispone de ocho (8) días hábiles para el diseño de las piezas de divulgación.
- El contacto y gestión con el IDU para el diseño de las piezas de divulgación (a cargo del **Contratista**) por parte de la oficina de comunicaciones y la aprobación respectiva será responsabilidad del **Contratista** y la **Interventoría**.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

- El IDU a través de la oficina de comunicaciones, es la única instancia autorizada para dar declaraciones de prensa, por lo tanto, ninguna persona del Contratista o de Interventoría puede hacerlo, dado el caso que se solicite por algún medio de comunicación debe solicitarse directamente al IDU.
- Para todas las entregas y/o distribución de piezas de divulgación el **Contratista** debe 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 revisadas y aprobadas por la **Interventoría** y la oficina de comunicaciones del IDU y socializadas anticipadamente con la comunidad, previa aprobación del IDU y de acuerdo con los procedimientos establecidos por esta.

#### 5.7.1. Volante de información de inicio de obra

Son piezas de divulgación que describen aspectos específicos del proyecto, las características del contrato, el alcance, mecanismos de atención al ciudadano y demás información que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinentes, se distribuirán a la comunidad y se dejarán en los Puntos Satélites de Información. En esta actividad se hará entrega predio a predio a: residentes, entidades de salud, instituciones educativas, comerciantes, industriales y a la población en general del área de influencia directa del proyecto, entidades y equipamientos urbanos y se dispondrá de estos en el Punto CREA. El **Contratista** solicitará a la oficina de comunicaciones IDU un volante informativo, diligenciando el formato FO-CO-212 Elaboración de material para divulgación.

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, será aprobado por la oficina de comunicaciones del IDU.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

### 5.7.2 Puntos satélites de información


Los puntos satélites de Información son equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano ubicados en las diferentes localidades de la ciudad. Los puntos satélites tienen como función difundir, por medio de piezas de divulgación, la información del proyecto a la comunidad de la localidad beneficiada por la construcción de la obra.

La instalación de los puntos satélites debe realizarse cinco (5) días previos del inicio de las obras de construcción de cada tramo.

En los puntos satélites, se realizará mantenimiento cada vez que se requiera, mínimo una vez al mes y serán actualizados de acuerdo con los sectores en donde se realicen las actividades cada vez que el proyecto lo requiera y se deben instalar antes de iniciar las obras. Para cada uno de estos casos se dejará registro de todas las piezas de divulgación instaladas por medio del formato establecido por el IDU. Este registro será entregado por el **Contratista** a la **Interventoría**.

La propuesta de puntos satélites de información a instalar será soportada según los frentes de obra. Los Puntos Satélites estarán ubicados en la zona de influencia teniendo en cuenta los sitios de alto flujo peatonal, así como, instituciones públicas o privadas, establecimientos comerciales y salones comunales que permitan una amplia divulgación de la información.

Así mismo, en los puntos satélites de información, el **Contratista** dejará las piezas de divulgación que se elaboren y comunicados sobre actividades extraordinarias que tengan efecto sobre la cotidianidad de los habitantes y usuarios del sector donde se desarrolla el proyecto.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

Todas las piezas de divulgación y comunicados deben ser instalados en los puntos satélites a más tardar tres (3) días antes de la novedad informativa. Cuando se presenten contingencias (daños en redes de servicios públicos), los comunicados de este tipo de actividades, podrán ser instalados el mismo día del evento con previa aprobación de la **Interventoría**.

**Nota:** Los lugares para la instalación de los Puntos Satélites deben disponer de cartelera propia o permitir la instalación del elemento previsto por el **Contratista** para la actividad.

#### **5.7.3 Invitación o convocatoria a reuniones.**



Serán fotocopias en blanco y negro, en papel bond de 75 g o de 90 gr., de formato / plantilla dispuesta por el IDU, a distribuirse previa aprobación de la **Interventoría** y la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU.

Las convocatorias se distribuyen predio a predio para residentes, comerciantes, entidades, equipamientos y otros en el área de influencia directa del proyecto, así como las invitaciones a los representantes de entidades y organizaciones del orden local y distrital (Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social, Juntas de Acción Comunal – JAC, veedurías y asociaciones de juntas, etc) se deben distribuir cinco (5) días antes de la realización de la reunión.

#### **5.7.4 Pieza de Información ciudadana o comunicados**

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

- (i) Cuando se inicien tramos de obra puntuales y previos a la instalación de los cerramientos de obra.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--


- (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.

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 debe informar inmediatamente a la población que resulte afectada por la suspensión del servicio y a la empresa prestadora del servicio, para que ésta a su vez tome las medidas a que haya lugar. Cuando la suspensión de los mismos supere las 24 horas, el **Contratista** debe 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 debe ser entregado en todos los predios del área de influencia con la aprobación de la **Interventoría**.

#### 5.7.5 Plegables de Plan de Manejo de Tráfico - PMT

Este plegable contemplará información acerca de la movilidad vehicular y peatonal, desvíos y cierres (fechas, horarios, duración, rutas y tipo de señalización), y debe divulgarse con mínimo cinco (5) días de anticipación al inicio de las restricciones. El plegable debe imprimirse de acuerdo con las especificaciones del manual de identidad visual del IDU, su diseño lo realizará la oficina de comunicaciones del IDU.

El **Contratista** debe distribuir plegables de PMT durante la obra con su respectivo registro, la entrega se realizará:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--



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.
3. Juntas de Acción Comunal.
4. Puntos satélites de información establecidos.
5. Punto CREA.
6. Alcaldía Local y Centro Local de Movilidad.
7. Estación de Policía y CAI

#### **5.7.6 Valla Fija:**

El **Contratista** debe ubicar para el proyecto una (1) valla informativa fija de 3 X 6 metros. Esta herramienta de divulgación masiva debe contener información general del proyecto y se ubica en espacio público adyacente a la obra, su instalación se debe realizar antes de la firma del acta de inicio. El **Contratista** debe enviar a la **Interventoría** tres (3) posibles puntos de localización de la valla los cuales deben ser avalados por los especialistas del área de tráfico. La valla informativa del proyecto debe ser retirada por el **Contratista** una vez finalicen las obras, independientemente de la firma del acta de liquidación del respectivo **Contrato**.

#### **5.7.7 Plegables de finalización y sostenibilidad**

El **Contratista** basado en el manual de identidad visual del instituto hará la gestión para el diseño y distribuirá plegables de finalización y sostenibilidad, con imágenes de la obra finalizada, recomendaciones para la movilidad, prevención de accidentes, mantenimiento y sostenibilidad de la obra. Los plegables se distribuyen predio a predio para residentes, comerciantes, entidades, equipamientos y otros en el área de influencia directa del proyecto, así como para entidades y organizaciones del orden local y distrital (Alcaldías

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social, Juntas de Acción Comunal – JAC, veedurías y asociaciones de juntas, etc) se pueden distribuir con las convocatorias a reuniones finales.



### 5.8 Programa de Atención al Ciudadano

Esta actividad se desarrolla con el propósito de recibir y dar solución a todas las solicitudes ciudadanas que se presenten, por parte de la comunidad y/o resolver inquietudes con respecto a las actividades realizadas durante la construcción del proyecto. De igual manera recibirá las sugerencias, inquietudes, quejas y/o reclamos de los trabajadores contratados.

El **Contratista** debe disponer de un sistema de atención al ciudadano en el que se registren, de manera ordenada y sistemática, todos los requerimientos ciudadanos (en adelante PQRS) -Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias- interpuestos por los ciudadanos por medio presencial, escrito, telefónico, correo electrónico y/o redes sociales.

Para esto debe instalar, antes del inicio de las obras de construcción (durante la fase de preliminares) previa aprobación de la interventoría, un (1) Punto CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención en obra) y disponer de personal social para hacer presencia en los frentes de obra activos para hacer Atención CREA Móvil.

La atención al ciudadano en el Punto CREA estará a cargo de un (1) Profesional Social del **Contratista**, quien debe contar con la información y herramientas suficientes para orientar a las personas que acudan a presentar PQRS en un horario de atención mínimo de seis (6) horas diarias de lunes a viernes (este horario debe ser aprobado por la Interventoría). De ser necesario, la atención debe ser apoyada por personal técnico, tránsito, SST, forestal y ambiental del proyecto.

	<b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b>  <b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b>	
---	---	---

La Atención CREA Móvil, la realizará un Profesional Social directamente en los frentes de obra activos; para tal efecto, el personal social realizará permanentes recorridos en los sectores que inician actividades constructivas con posible afectación para la comunidad: cerramientos, excavaciones, cierre de vías, intervención en espacio público y los casos contemplados como contingencias, entre otros. El profesional social buscará atender de manera proactiva a la comunidad, aplicando las medidas necesarias para prevenir, mitigar y/ o corregir los impactos que se presenten, así como identificar la población con movilidad reducida, adultos mayores y otras condiciones sicomotoras que puedan exponerlos a riesgos adicionales y gestionar medidas apropiadas para su desplazamiento. La Atención CREA Móvil aplicará los procedimientos y registros previstos para este programa, debe ser dinámica, ágil y garantizar dar alcance a todos los frentes que inician actividades o ejecutarán intervenciones con afectación para la ciudadanía.

El **Contratista** debe crear un procedimiento para dar trámite a las PQRS presentadas por la ciudadanía. Este procedimiento debe estar de acuerdo con los manuales establecidos por el Área de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, por lo cual requiere de su revisión y aprobación previa.

El **Contratista** debe 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 IDU. El Área de Canales de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU realizará el respectivo seguimiento junto con la Interventoría.

Cuando la solicitud ciudadana sea de directa competencia del **Contratista**, 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--



Para los casos donde las PQRS presentada no sean de competencia del **Contratista**, 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 el punto CREA para su constante seguimiento en el avance de la solución, realizando los respectivos reportes que permitan la verificación de la efectiva atención a la PQRS hasta que esta finalice y se cierre el caso.

El punto CREA debe contar con una base de datos en donde queden registradas todas las PQRS para que el Equipo de Gestión Social y 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 CREA y/o en las reuniones general informativas. Esta base de datos debe estar a disposición de la Interventoría y del IDU en el momento en que lo requieran.

En caso de ser necesario, se podrá exigir al **Contratista** 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 Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU. Los requerimientos generados a través de estas redes sociales también deben ser consignados en el Sistema de Registro que suministre la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.

El punto CREA debe contar con suficiente material de información y/o divulgación de proyecto, aprobado por la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU. La Interventoría hará verificación semanal de dichas piezas.

	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	
---	--	---

En el punto CREA deben reposar copias de actas de vecindad, actas de rampa de acceso vehicular y registros filmicos y fotográficos de la obra.

El profesional designado por el **Contratista** debe recibir una capacitación por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU para la atención de PQRS y su seguimiento a través de los sistemas establecidos por el IDU.

Nota: El **Contratista** debe tener en cuenta los manuales de correspondencia y de atención al ciudadano del IDU para los procedimientos de respuesta a las PQRS ciudadanas.


Por otra parte; el **Contratista** debe, en cumplimiento de la Ley 850 de 2003 y el Acuerdo 142 de 2005, suministrar la información que las veedurías ciudadanas requieran de conformidad a las facultades legales a ellas conferidas, para lo cual contará con la aprobación de la Interventoría y el IDU. Para la coordinación de esta actividad se deben tener en cuenta los lineamientos establecidos por el IDU y la Administración Distrital.

#### 5.8.1 Clasificación de los requerimientos ciudadanos

El **Contratista** debe 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

**Reclamo:** Es el derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la prestación 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.



**Sugerencias:** 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.

#### 5.8.2 Medios de atención

El **Contratista** debe contar con los siguientes medios para la atención al ciudadano, los cuales estarán en el punto CREA: línea telefónica exclusiva, correo electrónico exclusivo, conexión a Internet. De ser necesario, esta conexión debe facilitar el acceso a redes sociales.

Esta información debe incluirse en todas las piezas de comunicación del proyecto:

- **Línea de atención al ciudadano:** Debe ser exclusiva para que el área social registre todas las PQRS. Debe contar con un contestador automático para recibir los mensajes que ingresen por fuera del horario de atención del punto CREA.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--



- **Correo electrónico:** El **Contratista** debe habilitar un correo electrónico exclusivo para el proyecto para recibir las PQRS. Los requerimientos recibidos por este medio deben ser tramitados en un plazo no mayor a dos (2) días. Este podrá ser ampliado por la interventoría dependiendo el caso. Si el asunto de la PQRS no es de competencia del **Contratista**, se debe remitir a la entidad correspondiente.

- **Redes sociales:** En caso de ser necesario, previa evaluación y autorización de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, el **Contratista** debe 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 IDU. El Contratista debe dar trámite a las PQRS relacionadas con el proyecto que sean remitidas por el IDU y que hayan sido recibidas previamente por el Instituto a través de las redes sociales institucionales.

### 5.8.3 Equipamiento básico del Punto CREA

En la etapa de construcción se debe ubicar un (1) Punto CREA en el área de influencia, este debe contar con el siguiente equipamiento básico, como mínimo:

- Aviso del punto CREA ubicado en lugar visible. El diseño debe cumplir con los requerimientos establecidos en el manual de imagen del IDU.
- 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

- Un computador con unidad de DVD y pantalla LCD de 21" 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 de atención CREA es proporcionar un espacio óptimo para la ciudadanía, en ningún caso éste podrá ser utilizado como depósito de materiales para la obra y debe ser coordinado exclusivamente por el equipo de profesionales sociales.

## 5.9 Programa de sostenibilidad

El programa de sostenibilidad hace parte de la propuesta para mitigar los impactos socioeconómicos, socio ambiental y cultural a través de la información – formación ciudadana. Para tal fin, se debe realizar un plan de acción donde se genere mayor compromiso y apropiación de la obra por parte de la comunidad, por tal razón se propone realizar las siguientes actividades:

### 5.9.1 Fortalecimiento del comité CREA

Durante la etapa de construcción el (los) comité (s) CREA conformados se reunirá (n) como mínimo mensualmente, o cuando se requiera con el objeto de hacer seguimiento a la obra y divulgar la información pertinente sobre la misma, así como canalizar las inquietudes de la comunidad y proponer soluciones. Para ello debe contar con la participación de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p align="center"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	--

profesionales de las áreas técnica, ambiental y social de la **Interventoría, Contratista** y el **IDU**.

Previo a la realización de la reunión del comité tanto **IDU**, el **Contratista** y la **Interventoría** realizarán una reunión con el fin de determinar la información específica que debe ser suministrada durante la misma, la cual debe tener en cuenta aspectos técnicos, sociales, ambientales, SST y de tráfico.

#### 5.9.2 Talleres de sostenibilidad



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

El **Contratista** realizará los talleres con la comunidad del área de influencia directa del proyecto (residentes y entidades) e integrantes del comité CREA y a población estudiantil de la zona. Como mínimo realizará tres (3) talleres por cada una de los territorios identificados.

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

#### 5.10 Programa de socialización del proyecto a empleados de la obra.

El **Contratista** debe establecer dentro de las inducciones programadas por el área de SST, un espacio para la información sobre el contexto del Plan de Desarrollo, los temas de información general y de gestión social que se desarrollan en el proyecto, con énfasis en el

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

procedimiento de atención al ciudadano y otros que la **Interventoría** o el **IDU** soliciten sean incluidos. A estas inducciones debe asistir todo el personal contratado para las obras y su asistencia debe registrarse en los formatos correspondientes.


### 5.11 Programa apoyo para la generación de empleo

El programa busca generar oportunidades laborales para un porcentaje de la población que conlleve el mejoramiento de las condiciones económicas.

El **Contratista** debe contratar el sesenta (60%) del personal de mano de obra no calificada para la obra, teniendo en cuenta las siguientes condiciones: 1) deben pertenecer a la población residente en las localidades de Ciudad Bolívar, Usme y Tunjuelito, dando prioridad a la población en situación de vulnerabilidad y los residentes del área de influencia directa del proyecto.

Son cargos para mano de obra no calificada, específicamente los relacionados con ayudantes de obra, brigadista de orden y aseo, vigilantes, guías cívicos y auxiliares de tráfico.

El personal perteneciente a población vulnerable, definida como un grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a su condición social, física u otras y que son o han sido excluidos tradicionalmente por sus particularidades o por razones socioeconómicas, debe ser identificado a través de la gestión que realice el personal social del **Contratista** y de la **Interventoría** ante la Secretaría de Desarrollo Económico, la Dirección Poblacional de la Secretaría de Integración Social del Distrito, teniendo en cuenta que se encuentre en condiciones físicas y psicológicas adecuadas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

El personal perteneciente a la población residente en las localidades debe ser identificado a través de la gestión que realice el personal social del **Contratista**, y de la **Interventoría** ante la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Usme y el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. De no completarse el porcentaje requerido con la localidad del área de influencia directa, el **Contratista** podrá completarlo con personal de otras localidades.



En caso de que el porcentaje de población vulnerable solicitado no se pueda completar con las personas identificadas con la colaboración de la Dirección Poblacional de la Secretaría de Integración Social del Distrito, se completará con personal que pertenezca a la población residente en las localidades avaladas para el proyecto, identificado con la colaboración del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y/o de la Secretaria de Integración Social del Distrito.

El **Contratista** debe 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 respectivo de personal no calificado) en la que se deje registro del personal contratado que cumpla con estas condiciones. Este formato debe ser solicitado al IDU.

Si posteriormente a toda la gestión realizada no se logran completar los porcentajes solicitados, el **Contratista** podrá acudir a otros mecanismos, previa justificación escrita y soportada, la cual verificará y aprobará la **Interventoría**.

Se recuerda que las acciones de reclutamiento y selección de personal deben ser ejecutadas por el área de recursos humanos del **Contratista**, pues la función no es parte de las acciones ni funciones que debe realizar ninguna persona del componente social.

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

El **Contratista** realizará la definición de los perfiles requeridos para la contratación del personal teniendo en cuenta: (i) identificación del cargo, (ii) funciones generales y específicas, (iii) requisitos del cargo y (iv) condiciones de trabajo y pago.

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 del presente 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.



El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, 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 divulgación sobre vacantes, para tal efecto se dirigirán comunicaciones escritas solicitando divulgar la información entre las comunidades, lo anterior no significa que son las únicas fuentes de referencia o recibo de hojas de vida.

## **5.12 Programa manejo de impactos en el sector comercial**

### **5.12.1 Reunión con comerciantes**

En caso de requerirse, el **Contratista** realizará reuniones convocando a los comerciantes del sector, representantes de agremiaciones y asociaciones de comerciantes (FENALCO), Cámara de 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 deben asistir los residentes de las áreas técnica, ambiental y social de la firma **Contratista** y de la **Interventoría**; esto con el fin de aclarar inmediatamente la mayor

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

cantidad de dudas e inquietudes posibles y canalizar las sugerencias de los participantes que se propongan para beneficio de todos los comerciantes.

Las reuniones se llevarán a cabo cuando se requiera durante el desarrollo del contrato y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en los programas de información y divulgación y previa concertación y aprobación de la **Interventoría** y el IDU.

Relacionado con el tema comercial, el **Contratista** debe facilitar el cargue y descargue de mercancías en el área de influencia directa, ya que ésta 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 convenios que se harán con la firma constructora.

### **5.13 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

- Levantamiento de actas de compromiso.
- Actualización de actas de rampas de acceso vehicular.
- Registro filmico y fotográfico de las vías.

Para la realización de estas actividades se debe contar con un profesional del área técnica (que conozca del tema) y el profesional del área social.



#### 5.13.1 Levantamiento de actas de vecindad:

En caso de subcontratarse la actividad del levantamiento de actas de vecindad, el **Contratista** asumirá la responsabilidad del cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en este ítem. Las actas de vecindad se levantarán al 100% de predios ubicados en el área de influencia directa de la obra, a los predios ubicados sobre vías de desvíos. Se debe tener especial cuidado y atención en el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos. En el caso de predios de propiedad horizontal el **Contratista** con asesoría y aprobación de **Interventoría** debe definir el tipo de acta de vecindad a levantar, soportado en un criterio técnico.

Las actas deben ser levantadas por el siguiente personal:

Tabla No. 3 Personal Profesional para el Levantamiento de actas de vecindad

<p>Uno (1) Profesional Social</p>	<p>Profesional en Trabajo Social, Sociología, Antropología, Psicología y Comunicación Social con experiencia profesional hasta dos (2) años de experiencia general. <b>FUNCIONES:</b> Realizar el acompañamiento social en el levantamiento de actas de vecindad, actas de compromiso, actualización de actas de rampa de acceso vehicular a todos los predios y sótanos ubicados sobre las vías de desvíos de acuerdo con lo establecido en el capítulo social</p>
<p>Uno (1) Ingeniero civil o Arquitecto</p>	<p>Profesional en ingeniería civil o arquitectura con experiencia laboral de mínimo un (1) año de experiencia comprobada. <b>FUNCIONES:</b> Realizar el levantamiento de las actas de vecindad a todos los predios y sótanos ubicados sobre el área de intervención del proyecto, actas de compromiso, actualización de actas de rampa de acceso vehicular y predios ubicados sobre las vías de desvíos conformes a los parámetros establecidos en el proyecto de levantamiento de actas de vecindad</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

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



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

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

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



Parámetros para el levantamiento de actas de vecindad:

- El procedimiento y cronograma debe presentarse a la **Interventoría** siete (7) días antes del levantamiento del acta y la **Interventoría** lo tendrá aprobado como máximo dos (2) días después.
- Elaborar una pieza de comunicación de información a la comunidad, el cual se entregará tres (3) días antes de la realización de la actividad, en donde se especifiquen los criterios para el levantamiento, los nombres de las personas, identificación y cargos de la comisión encargada del levantamiento, la fecha y jornada en que se llevará a cabo y los



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

datos generales del **Contratista** para verificar la información. Esta actividad debe quedar registrada en el formato correspondiente.

- Si un residente mayor de edad no se encontrara en el predio en el momento de la visita que ha sido anunciada, se dejará una pieza de comunicación informando la nueva fecha y jornada, igualmente se tomará una foto del predio como registro de la visita. En caso de realizar la segunda visita al predio y no encontrar a un residente mayor de edad , el acta se levantará como de fachada, se dejará constancia en el acta y se oficiará a la **Interventoría** informando sobre el evento. Si se cuenta con la identificación y los datos del propietario o residente, en el caso de no poderse levantar el acta, se enviara oficio por correo certificado explicándole las implicaciones del no levantamiento del acta, anexando los antecedentes del proceso adelantado, con copia a la Alcaldía Local correspondiente en la que se encuentra el predio.
- Las actas de vecindad las levantará el profesional técnico, con buena ortografía, sin enmendaduras ni tachones consignando detalles de la fachada e interior del inmueble (averías existentes en muros, techos, pisos, entre otros, como: humedad, grietas, fisuras y estado de la pintura, y demás).
- El acta debe contar con registro fílmico y fotográfico del inmueble.
- En el acta estará impresa la fotografía a color de la fachada que identifique el predio con su respectiva nomenclatura.
- El original de las actas con sus filmaciones reposarán en el punto CREA en formato DVD, de tal manera que se pueda apreciar en el computador en el momento en que el ciudadano se acerque a registrar su reclamo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

- En caso de no realizarse el levantamiento del acta a alguno de los predios cercanos a la obra o perderse el registro filmico/o fotográfico, el **Contratista** asumirá los costos de reparación objeto del reclamo sin lugar a interpelaciones. El almacenamiento de las actas debe ser organizado conforme a la numeración que se indicó en el formato de acta de vecindad, se incluirá como mínimo los siguientes datos: Número del acta, fecha de levantamiento, nombre del propietario, dirección, barrio, teléfono, y observaciones. La **Interventoría** conservará copia del acta de vecindad y copia de los registros filmicos, de tal manera que si el arrendatario o propietario manifiesta duda respecto a la veracidad de la filmación y/o registro fotográfico, pueda remitirse a la **Interventoría** como segunda instancia. El acta de vecindad debe ser firmada por el propietario de cada predio o por la persona autorizada por este, responsables del área técnica y social que realizaron el levantamiento del **Contratista** y de la **Interventoría**. El **Contratista**, informará en la reunión de inicio sobre la realización de las actas de vecindad, su finalidad y tiempo de realización global.
- La realización de las actas de vecindad estará en coordinación con el cronograma de la obra y las modificaciones que en él se realicen para que se programe efectivamente la aplicación de éstas.
- El formato establecido por el IDU debe diligenciarse en presencia de la persona propietaria, arrendataria o administradora del inmueble o negocio o quien sea designado.
- En caso de identificarse predios en condiciones de riesgo estructural, será necesario informar al comité técnico del **Contrato** y áreas técnicas del **Contratista** e **Interventoría** para que se tomen las medidas preventivas que sean necesarias. De encontrarse predios que presenten condiciones estructurales críticas se debe programar visita con



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

el especialista estructural para evaluar el riesgo que puede implicar al momento de acometer las obras.

- El **Contratista** debe remitir la información correspondiente a predios o edificaciones cuyas condiciones estructurales impliquen riesgo para los moradores y peatones. Información que debe ser remitida al Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (IDIGER).
- Los predios que presentaron reclamación y cuyos daños fueron responsabilidad del **Contratista** durante el transcurso de la obra deben ser visitados nuevamente al final del **Contrato** para verificar el estado de los inmuebles. Los resultados de esta actividad deben ser registrados en las actas de vecindad correspondientes.

En caso de presentarse solicitudes relacionadas con afectación a predios por ejecución de las obras, el **Contratista** debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Ante una eventual reclamación por parte de un propietario o arrendatario de predios ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto, el **Contratista** iniciará el trámite de atención programando visita con el área técnica y social de la Interventoría y del **Contratista** de obra e informando al interesado con dos (2) días de anticipación. Previo al desarrollo de la visita, tanto **Contratista** como **Interventoría** deben revisar el acta de vecindad correspondiente.
- Durante la visita se levantará registro fotográfico y filmico de los daños reportados. La Interventoría debe notificar por escrito al **Contratista** en un plazo máximo de tres (3) días contados a partir de la realización de la visita, el concepto acerca de la posible responsabilidad o no del **Contratista** determinando las acciones a seguir y los plazos establecidos.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

- Por su parte el **Contratista** tendrá la opción de replicar el concepto de la **Interventoría** en un plazo máximo de tres (3) días a partir del recibo de la notificación de la **Interventoría**. Cuando se presente discrepancia entre la **Interventoría** y el **Contratista** sobre la responsabilidad de éste en las averías del predio, se acudirá al director (a) técnico de construcciones del IDU, u otro funcionario que el IDU designe, para que resuelva la controversia.
- Si el IDU establece la responsabilidad del **Contratista** en la avería del inmueble, debe comunicar dicha decisión, a través de su delegado en el siguiente comité técnico y socio-ambiental. El **Contratista** debe proceder a reparar los daños causados en el predio de acuerdo con el cronograma establecido por la **Interventoría**, sin que lo anterior implique remuneración adicional para el **Contratista**.
- Se aclara que si por algún motivo se llega a presentar reclamación por afectación a un predio y el **Contratista** no cuenta con el acta de vecindad (que debió ser levantada), será responsabilidad del mismo proceder con las reparaciones a las que haya lugar.

#### 5.13.2 Levantamiento actas de rampas de accesos vehicular

En caso de requerirse, el **Contratista** levantará las actas de rampa de accesos vehiculares a aquellos inmuebles cuyo espacio público será objeto de intervención por obra y que por sus condiciones han cambiado su uso o se encuentran construcciones nuevas.

Esta actividad tiene como propósito generar un documento soporte del uso y condiciones del garaje que servirá para la determinación de si se deja o no la rampa de acceso vehicular sobre aquellos predios que tengan intervención constructiva en el espacio público y presentaron modificaciones en su uso, de acuerdo con la normatividad vigente y a los

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

criterios aprobados por la **Interventoría** y el **IDU**. Esta determinación debe ser comunicada a los propietarios y/o administradores de manera verbal y se dejará la constancia en anotación respectiva en el acta que se realizó, lo registrado debe tener la aprobación de la **Interventoría** y se diligencia en presencia de la persona propietaria, arrendataria, administradora del inmueble o negocio o quien ella designe.

El levantamiento del acta es responsabilidad del área técnica del **Contratista**, el cual estará acompañado por el área social (**Contratista e Interventoría**) y técnica de la **Interventoría**. El profesional técnico será quien conceptuará sobre el rediseño o no de la rampa.



Estas actas como son insumo del componente técnico, deben ser remitidas al profesional técnico para revisión y aprobación de la **Interventoría**.

Durante el desarrollo de la actividad, el representante del área social del **Contratista**, entregará un (1) pieza de comunicación al representante del predio, informando la reglamentación con la que debe cumplir para la construcción de la rampa de acceso vehicular de acuerdo con la normatividad vigente.

### 5.13.3 Actas de compromiso

El **Contratista**, en caso de requerirse, debe pactar acuerdos entre los propietarios de predios y/o representantes de instituciones, que permita convenir permisos especiales para el desarrollo de alguna actividad que requiera la construcción de la obra.

El levantamiento del acta es responsabilidad del profesional técnico del **Contratista**, el cual estará acompañado por el área social (**Contratista e Interventoría**) y técnica de la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--



**Interventoría.** El acta debe contar con las firmas de los profesionales del **Contratista e Interventoría** y propietario del predio.

La **Interventoría** debe 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 los recorridos de obra. Se entregará copia del acta al propietario o arrendatario cinco (5) días posteriores a su levantamiento.

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 educativas y de salud, empresas e industria, de tal manera que su actividad o productividad no se vea afectada.
- Cambios en los accesos peatonales y vehiculares a predios: Por dificultad para el ingreso a sus predios o se tiene un acceso que no cuenta con las condiciones de seguridad necesarias, el **Contratista** debe diligenciar un acta en la cual establezca el compromiso de adecuación de un paso seguro y con ese soporte, tanto el **Contratista** como la **Interventoría** realizan seguimiento al compromiso, hasta su cierre a conformidad
- Bajantes de aguas lluvias: En este caso, el contratista debe coordinar con el dueño del predio la conexión de aguas lluvias por bajantes en el espacio público, e informar sobre las responsabilidades que deben establecer cada una de las partes.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

**Nota:** El **Contratista** debe 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**.

#### 5.13.4 Registros fílmicos y fotográficos de las vías



El **Contratista** en compañía de la **Interventoría** debe registrar el estado inicial de las vías localizadas en el área de influencia directa del proyecto y de las vías incluidas en los planes de manejo de tráfico PMT para el tráfico automotor, como el utilizado para el proyecto, así mismo registrar el espacio público y las fachadas de los predios, con el fin de contar con una línea base que permitirá establecer la responsabilidad del **Contratista** frente a reparaciones a realizar en viviendas y en las vías.

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

Este registro es responsabilidad del área técnica o tráfico del **Contratista**, el cual estará acompañado por el área social (**Contratista e Interventoría**) y técnica o tráfico de la **Interventoría**. Este debe ser remitido al IDU (profesional técnico) previa revisión y aprobación de la **Interventoría**.

El procedimiento y realización de los registros fílmico y fotográfico deben estar aprobados por la **Interventoría** antes del inicio la obra.

En caso de presentarse solicitudes relacionadas con el área de tráfico y reparación de vías, el **Contratista** debe tener en cuenta:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

El **Contratista** iniciará el trámite de atención programando visita con el área técnica o de tráfico y social de la **Interventoría** y del **Contratista** de obra e informando al interesado con dos (2) días de anticipación. Previo al desarrollo de la visita, tanto **Contratista** como la **Interventoría** deben revisar el registro correspondiente.



La **Interventoría** debe notificar por escrito al **Contratista** en un plazo máximo de siete (7) días contados a partir de la realización de la visita, el concepto acerca de la posible responsabilidad o no del **Contratista** determinando las acciones a seguir y los plazos establecidos.

Por su parte el **Contratista** tendrá la opción de replicar el concepto de la **Interventoría** en un plazo máximo de tres (3) días a partir del recibo de la notificación de la **Interventoría**. Cuando se presente discrepancia entre la **Interventoría** y el **Contratista** sobre la responsabilidad, se acudirá al director (a) técnico de construcciones del IDU, u otro funcionario que el IDU designe, para que resuelva la controversia.

Si el IDU establece la responsabilidad del **Contratista**, debe comunicar dicha decisión, a través de su delegado en el siguiente comité de seguimiento. El **Contratista** debe proceder a realizar el mantenimiento de la vía, sin que lo anterior implique remuneración adicional para el **Contratista**.

Se aclara que si por algún motivo se llega a presentar reclamación por y el **Contratista** no cuenta con el registro (que debió ser levantado), será responsabilidad del mismo proceder con las reparaciones a las que haya lugar.

En caso de no ser competencia del **Contratista** la solicitud, ésta debe ser remitida a la alcaldía de la localidad y se informará del trámite anterior a cada petionario.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

Una copia del registro filmico y fotográfico debe permanecer en el punto CREA para su eventual consulta en caso de presentarse reclamaciones de este tipo.

**Nota:** Como el área técnica del contratista levanta registro fotográfico de seguimiento al proceso constructivo este debe consultar el protocolo de registro fotográfico, video y renders establecido por la oficina de comunicaciones del IDU.

#### 5.13.5 Hallazgos de vestigios arqueológicos.



En caso de encontrarse vestigios arqueológicos el **Contratista** debe informar inmediatamente a la **Interventoría** y al Instituto Colombiano de Antropología e Historia **ICANH** para que en cumplimiento de la Ley 1185 de 2008. El Decreto 833 de 2002 y el Decreto 763 de 2009 se implementen los procedimientos a que haya lugar.

#### 5.14 Programa de Gestión y Articulación Interinstitucional

Por su relevancia, este proyecto requiere de coordinación interinstitucional para el manejo de los impactos sociales; es por esto que este programa tiene como objetivo gestionar una adecuada articulación interinstitucional para el manejo efectivo de los impactos sociales y ambientales, de tal forma que sea posible optimizar recursos, prevenir inconvenientes y responder adecuadamente a las demandas de la ciudadanía.

##### 5.14.1 Gestión interinstitucional para apoyo en reuniones de información específica.

En caso de requerirse, el **Contratista** gestionará la realización de reuniones de información /formación específica a la comunidad, las cuales se desarrollarán en espacios diferentes al Comité CREA y las reuniones extraordinarias.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

Para llevar a cabo las sesiones de este programa, el **Contratista** realizará las gestiones pertinentes ante entidades privadas o distritales, las cuales se encargarán de la realización de las mismas.

A continuación se proponen los temas generales y las entidades que los podrían desarrollar, pero para dar cumplimiento al programa, el **Contratista** podrá contactar a otras entidades que desarrollen las mismas u otras temáticas relacionadas con la obra, los tiempos para la realización de las reuniones, dependerán de la agenda de las entidades y del cronograma aprobado por la Interventoría.

- La primera reunión podrá dirigirse a la población comerciante y se enfocará en la promoción de estrategias encaminadas al aumento de los ingresos de los comerciantes. Algunas entidades que pueden realizar esta capacitación son: FENALCO, la Cámara de Comercio de Bogotá y la Secretaría de Hacienda del Distrito.
- La segunda reunión se dirigirá a la población estudiantil del área de influencia directa y se enfocará en el aprovechamiento racional del espacio público, lo que implica el respeto a los elementos de la obra y a los demás transeúntes, para esta sesión se podrá realizar las gestiones pertinentes con la Secretaría de Movilidad (Uso de la señalización, esquema de conectividad), La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (Espacios de recreación y esparcimiento de fácil acceso al sector particular) y Transmilenio S.A. (rutas, uso de los mapas de guía, beneficios, etc.).
- La tercera reunión tendrá como población objetivo los residentes de cada sector y tendrá el mismo enfoque de la segunda, de tal manera que podría contactarse a las entidades ya mencionadas.

Para la distribución de las convocatorias, en el caso de los comerciantes y de la población residente, el **Contratista** distribuirá volantes predio a predio en el área directa y/o en las manzanas aferentes, según propuesta aprobada por la Interventoría. En el caso de la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

población estudiantil, el **Contratista** dirigirá carta a los rectores de las entidades educativas, indicando cantidad de alumnos y grados convocados.

Por tratarse de reuniones, la cantidad de convocados y de asistentes no tiene un tope máximo, de tal manera que el criterio estará dado por el lugar en que se van a realizar; sin embargo, el mínimo de asistentes por capacitación será de 20 personas.

## 5.15 Informes

### 5.15.1 Reportes periódicos



Semanalmente el **Contratista** remitirá vía correo electrónico a la **Interventoría** el consolidado de atención al ciudadano y fotocopia de los soportes de las actividades de Gestión Social desarrolladas en este periodo de tiempo.

El **Contratista** debe proporcionar cualquier información social respecto al proyecto a la **Interventoría** o al IDU cuando este lo estime pertinente.

### 5.15.2 Informe Mensual

El **Contratista** presentará mensualmente, durante la ejecución del contrato a la **Interventoría** los resultados obtenidos para cada uno de los programas de gestión social; el informe contendrá los siguientes capítulos como mínimo y debe incluir aquellos que el IDU solicite al inicio del contrato:

- Identificación: Información del proyecto **Contratista**.
- Introducción.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

- Actividades desarrolladas por el **Contratista** en el mes por cada uno de los programas, incluirá los indicadores de cumplimiento y hará un análisis a la gestión del Contratista por cada uno de los programas.
- 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.
- Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión social adelantada por el **Contratista**, entre los que se encuentra como básicos los formatos IDU, registros fílmicos y/o fotográficos, copias de oficios recibidos o radicados y todo aquello que el IDU considere pertinente.



**Nota:** Teniendo en cuenta que este informe se presentará mensualmente, el Contratista debe tener debidamente archivados y a disposición de la interventoría y del IDU, los soportes originales de las actividades realizadas durante el periodo correspondiente.

#### 5.15.3 Consolidado de gestión social

El **Contratista** debe entregar al IDU previa revisión y aprobación de la **Interventoría** el informe consolidado de la gestión social realizada durante todo el proceso constructivo.

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.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

- Plan de gestión social: presentado en orden sistemático según los programas que contempla y las actividades desarrolladas por el **Contratista**, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. Hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
- Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- Anexos: Con 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/o el IDU 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 y los 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.

**Nota:** Todos los soportes deben ser entregados en medio físico y magnético, cumplir con las normas ICONTEC, empastados en tapa dura tres tornillos y foliados en la parte superior derecha de forma ascendente.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

## 6. 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 CREA; cumplimiento de los compromisos adquiridos para el trámite y solución de las solicitudes ciudadanas; cumplimiento en la realización y entrega oportuna de las actas (de vecindad, de vías y de compromiso) para revisión y aprobación de Interventoría y copia a propietarios; cumplimiento en la ejecución de medidas que prevengan, mitiguen y controlen impactos generados por la obra; cumplimiento en el suministro de información a la comunidad, sobre el proyecto, de actividades programadas y extraordinarias, implementando los mecanismos para tal fin. Cumplió oportunamente con la ejecución de todas y cada una de las actividades programas, 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 IDU, Interventoría y la comunidad; Implementación del sistema de atención al ciudadano y procedimiento para la solución de solicitudes ciudadanas, acordes con 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

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de Gestión Social elaborados por el **Contratista** y que serán entregados al IDU, 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

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

## 7. COSTOS SOCIALES



### 7.1 Sistema de Calificación

El pago de las labores de gestión social desarrolladas por el **Contratista**, 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, semanalmente calificarán los ítems que se correspondan con dicho periodo.

Como consecuencia de la aplicación de tal matriz, el Interventor determinará si el **Contratista** ha cumplido el 0% o 100% de cada una de las labores 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.

Cuando el **Contratista** 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.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

## 6. 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 CREA; cumplimiento de los compromisos adquiridos para el trámite y solución de las solicitudes ciudadanas; cumplimiento en la realización y entrega oportuna de las actas (de vecindad, de vías y de compromiso) para revisión y aprobación de Interventoría y copia a propietarios; cumplimiento en la ejecución de medidas que prevengan, mitiguen y controlen impactos generados por la obra; cumplimiento en el suministro de información a la comunidad, sobre el proyecto, de actividades programadas y extraordinarias, implementando los mecanismos para tal fin. Cumplió oportunamente con la ejecución de todas y cada una de las actividades programas, 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 IDU, Interventoría y la comunidad; Implementación del sistema de atención al ciudadano y procedimiento para la solución de solicitudes ciudadanas, acordes con 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

A fin de asegurar la calidad de los documentos, actividades y productos de Gestión Social elaborados por el **Contratista** y que serán entregados al IDU, 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

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



## 7. COSTOS SOCIALES

### 7.1 Sistema de Calificación

El pago de las labores de gestión social desarrolladas por el **Contratista**, 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, semanalmente calificarán los ítems que se correspondan con dicho periodo.

Como consecuencia de la aplicación de tal matriz, el Interventor determinará si el **Contratista** ha cumplido el 0% o 100% de cada una de las labores 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.

Cuando el **Contratista** 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. Se aclara que teniendo en cuenta que existen actividades del programa de gestión social que sólo tienen aplicación en ciertos meses de ejecución o sólo una vez durante el mes, la gestión calificada sólo aplicará para las actividades que


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p align="center">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	---

verdaderamente se ejecuten de acuerdo con la programación y a los parámetros establecidos en el presente Capítulo. Tal situación se hace evidente en los ítems correspondientes de las listas de chequeo. Todo lo mencionado en el presente Capítulo está incluido en el valor del **Contrato** para la gestión social. La forma de pago está establecida en la minuta del **Contrato** de obra FORMA DE PAGO.

## 7.2 Multas por incumplimiento a las obligaciones sociales.



El IDU podrá imponer las multas señaladas en la Cláusula de la minuta del Contrato MULTAS, y por incumplimiento de las obligaciones sociales, entre otras, cuando el Contratista:

1. No alcance la calificación de por lo menos el 70% en las listas de chequeo sociales según la evaluación presentada por la Interventoría en el informe mensual.
2. Incumpla en más de tres (3) periodos mensuales consecutivos uno o varios ítems de las listas de chequeo.
3. Incumpla los requerimientos oficiados por la Interventoría o el IDU, dados en el marco contractual y/o de requerimientos establecidos en el Contrato o Apéndice correspondiente, en tres (3) o más ocasiones.
4. Incumpla alguno de los ítems del presente Apéndice.
5. Suministre información falsa sobre soportes y certificados solicitados en los informes. Esto no exime al **Contratista** de su responsabilidad civil o penal que por dicha acción halla lugar.
6. Suministre información falsa sobre soportes y certificaciones de hojas de vida de los profesionales encargados de la gestión social.

	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	
---	---	---

## 8. COMITÉS DE SEGUIMIENTO



El seguimiento del desempeño social del **Contratista** será verificado en los comités correspondientes que se deben realizar, como mínimo, semanalmente. En dichos comités, la **Interventoría** elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al IDU los avances, aciertos e inconvenientes identificados por el **Contratista** 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b>  <b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--



## 9. LISTAS DE CHEQUEO.

Tabla No. 4 Listas de chequeo



ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	OBSERVACION
		100%	0,00%	
<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL</b>				
1	El Contratista conformo el equipo de Gestión social de acuerdo con las obligaciones contractuales.	Cumplió	No cumplió	
2	El personal social atiende de manera respetuosa y permanece en el proyecto el tiempo requerido en el Capítulo Social.	Cumplió	No cumplió	
3	El personal social cumple con las funciones establecidas en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
4	El Residente / Coordinador Social participará en los comités de seguimiento y extraordinarios que sean programados	Cumplió	No cumplió	
5	Entregó para aprobación de la Interventoría la metodología y cronograma de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo Social.	Cumplió	No cumplió	
<b>PROGRAMA DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD</b>				
1	Asistió y participó en la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de inicio de obra con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
2	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) contenía la información y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
3	Asistió y participó en la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinaria(s) con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos, y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
4	La presentación de la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) extraordinaria(s) contenía la información y se entregó de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social	Cumplió	No cumplió	
5	Asistió y participó en la(s) reunión(es) general(es) informativa(s) de finalización con la comunidad del área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
<b>PROGRAMA DE DIVULGACIÓN DEL PROYECTO</b>				
1	Instaló el (los) Punto(s) Satélite(s) de Información de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b>  <b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b>	 <b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b>
--	--	---

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	OBSERVACION
		100%	0,00%	
2	El (los) punto(s) satélite(s) de Información se disponen las piezas de divulgación requeridas según el momento del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
3	Realizó el mantenimiento y actualización a (los) punto(s) satélite(s) de información cada vez que el proyecto lo requirió de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
4	Realizó la distribución predio a predio, en el área de influencia del proyecto de las invitaciones o convocatorias a reuniones y comités de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
5	Realizó la distribución predio a predio pieza de comunicación de Inicio de obra en el área de influencia del proyecto de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
6	Realizó la distribución de piezas de información ciudadana o comunicados a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
7	Realizó la distribución de los volantes 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, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
8	Elaboró y distribuyó de los plegables de <u>plan de manejo de tráfico PMT</u> de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
9	Cumplió con lo establecido en el manual de identidad visual y los lineamientos de la oficina de comunicadores del IDU para la elaboración y distribución de las piezas de divulgación del proyecto, de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
<b>PROGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
1	Instaló los puntos (CREA) de acuerdo a los tiempos, equipamiento y requerimientos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
2	Elaboró y entrego el consolidado de atención al ciudadano y facilito los respectivos registros físicos a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
3	Los puntos de atención al ciudadano CREA funcionan en el horario establecido en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b>  <b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--



ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	OBSERVACION
		100%	0,00%	
4	Los puntos CREA cuentan con correo electrónico, línea telefónica exclusiva, con contestador automático y buzón de mensaje, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
5	Dio respuesta a las solicitudes ciudadanas de acuerdo con los tiempos y procedimiento aprobados y establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
<b>PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD</b>				
1	Realizó las reuniones de comité CREA el número de veces establecidas cumpliendo con los requisitos relacionados en el Capítulo social, con el fin de hacer seguimiento a la obra y divulgar información sobre el proyecto	Cumplió	No cumplió	
2	Realizó los talleres de sostenibilidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Apéndice social.	Cumplió	No cumplió	
<b>PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO A EMPLEADOS DE LA OBRA</b>				
1	Durante las capacitaciones realizadas por el área SST, suministró información al personal sobre las obligaciones de gestión social a cargo del <b>Contratista</b> de acuerdo a lo establecido en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
<b>PROGRAMA APOYO PARA LA GENERACION DE EMPLEO</b>				
1	Divulgó los mecanismos de contratación y las vacantes disponibles para el personal de mano de obra no calificada que residan en la (s) Localidad (es) de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
2	Cumplió con el porcentaje (%) de contratación de personal de mano de obra no calificada local para la obra establecido en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
<b>PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ACTIVIDADES TÉCNICAS DE OBRA</b>				
1	El profesional del área social realizó el acompañamiento al área técnica para la realización de las actividades establecidas en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
2	Levantó las actas de vecindad en el área de influencia del proyecto y predios adyacentes de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
3	Para el levantamiento de las actas de vecindad elaboró y distribuyó el volante de información a la comunidad de acuerdo a los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
4	Entregó las actas de vecindad a la Interventoría de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo Social.	Cumplió	No cumplió	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Instituto Desarrollo Urbano	<b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b>  <b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b>	 <b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b>
---	---	---

ÍTEM	Parámetros Evaluados por Actividad	C1	C2	OBSERVACION
		100%	0,00%	
5	Entregó copias de las actas de vecindad a la Comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo Social	Cumplió	No cumplió	
6	El profesional del área social realizó el acompañamiento al área técnica para el levantamiento de las actas de rampa de acceso vehicular de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
7	Para el levantamiento de las actas de rampas de acceso vehicular elaboró y distribuyó la pieza de comunicación de información a la comunidad de acuerdo con los tiempos, cantidades y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
8	Entregó las actas de rampas de acceso vehicular a la Interventoría de acuerdo con los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
9	Elaboro las actas de compromiso de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
10	Las actas de compromiso deben ser entregadas a la Interventoría y a la comunidad de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
11	El profesional social realizó el acompañamiento durante los registros filmicos y fotográficos del estado inicial de las vías localizadas en el área de influencia del proyecto, las fachadas de los predios y espacio público de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
<b>REPORTES</b>				
1	Proporcionó a la Interventoría y/o al IDU la información social del proyecto cuando se le solicitó.	Cumplió	No cumplió	
2	Tiene a disponibilidad del IDU y la Interventoría todos los soportes de las actividades que realizó durante la construcción del proyecto.	Cumplió	No cumplió	
3	Elaboró y entregó a la Interventoría el informe consolidado de la gestión social adelantada de acuerdo con los requisitos y tiempos exigidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
4	Cumplió con las observaciones emitidas por la Interventoría y/o el IDU de acuerdo a los tiempos y requisitos establecidos en el Capítulo social.	Cumplió	No cumplió	
5	Entregó mensualmente la tirilla que reporta las actividades de la gestión social en el aplicativo SIGES instalado al Contratista.	Cumplió	No cumplió	

043

UTCB-E&D-F-06 V.3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

**ANEXO No. 1**

**PLANTILLAS Y FORMATOS**



Primera visita /



**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO

Comunicado: xxx Fecha: xxxx Localidad: xxx

# Levantamiento de Actas de vecindad

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

Escriba aquí el tramo o el barrio que hará actas de vecindad

Con el inicio de actividades de xxxxxxxx, el Instituto de Desarrollo Urbano –IDU- y el contratista encargado de esta obra xxxxxxxx, están realizando el **Levantamiento de las Actas de Vecindad** en los predios ubicados sobre el área de influencia:

- Esta actividad consiste en una evaluación externa e interna del estado de su inmueble, registrando de manera escrita, fotográfica y fílmica; las condiciones actuales de su predio antes del inicio de las obras y una vez finalizadas las mismas.
- El acta servirá como soporte técnico en caso que exista alguna afectación en los predios durante la ejecución de la obra, determinando la responsabilidad del contratista de obra.
- Los profesionales debidamente identificados del Área Técnica y Social del Contratista, acompañados por la firma interventora del contrato, realizarán una PRIMERA VISITA el \_\_\_\_\_ . En caso de no encontrar a una persona que los atienda y/o suministre la información necesaria; se realizará una SEGUNDA Y ULTIMA VISITA.
- Para adelantar la actividad se requiere la presencia de los propietarios, arrendatarios y/o encargados de los predios, así como su acompañamiento y autorización de ingreso al inmueble al momento de levantar el acta.
- Esta actividad no tiene ningún costo, ni requiere la entrega de documentos del predio.
- Una vez cumplida la programación, y de no poder tener acceso, se levantará únicamente un acta de vecindad de fachada del predio; con lo cual no habrá lugar a futuras reclamaciones.

Ingrese aquí el personal que realizará la actividad



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

25  
010

Última visita



**idu** Instituto de  
**DESARROLLO URBANO**

Comunicado: xxx Fecha: xxxx Localidad: xxx

# Levantamiento de Actas de vecindad

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

Señor Propietario (a) del inmueble:  
Escriba aquí la dirección del predio

Con el inicio de actividades de obra, el Instituto de Desarrollo Urbano –IDU- y el contratista encargado de esta obra xxxxxxxxx, realizaron el **Levantamiento de las Actas de Vecindad** en los predios ubicados sobre el área de influencia:

- Esta actividad consiste en una evaluación externa e interna del estado de su inmueble, registrando de manera escrita, fotográfica y fílmica; las condiciones actuales de su predio antes del inicio de las obras y una vez finalizadas las mismas.
- El acta servirá como soporte técnico en caso que exista alguna afectación en los predios durante la ejecución de la obra, determinando la responsabilidad del contratista de obra.
- Los profesionales debidamente identificados del Área Técnica y Social del Contratista, acompañados por la firma interventora del contrato, realizaron la PRIMERA VISITA el \_\_\_\_\_, y una SEGUNDA VISITA el \_\_\_\_\_, sin encontrar a una persona que los atendiera y suministrara la información necesaria.
- Por tal motivo, se procedió a levantar únicamente el acta de la fachada con su respectivo registro fotográfico y fílmico, con lo cual no habrá lugar a futuras reclamaciones al interior de su predio.

Para constancia de su entrega se firma por quienes asistieron:

\_\_\_\_\_  
Profesional Social - Contratista

\_\_\_\_\_  
Profesional Técnico - Contratista



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contratista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

24  
039



**idu** Instituto de  
**DESARROLLO URBANO**

Comunicado: xxx Fecha : xxxx Localidad: xxx

# Cierre de Actas de vecindad

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

Escriba aquí la dirección del frente o el sector

Con la finalización de las actividades de obra, el Instituto de Desarrollo Urbano –IDU– y el contratista encargado de esta obra xxxxxxxx, están realizando el **Cierre de Actas de Vecindad** en los predios ubicados sobre el área de influencia:

- Esta actividad consiste en la firma del Acta de Vecindad Inicial, por parte del propietario, en donde deja constancia que su predio no presentó afectación alguna por las obras terminadas. Y se registran las condiciones de su predio una vez finalizadas las mismas.
- Los profesionales debidamente identificados del Área Técnica y Social del Contratista, acompañados por la firma Interventora del contrato, visitarán su predio el día \_\_\_\_\_.
- Para adelantar la actividad se requiere la presencia de los propietarios, arrendatarios y/o encargados de los predios, así como su acompañamiento al momento de levantar el acta.
- Esta actividad no tiene ningún costo, ni requiere la entrega de documentos del predio.
- En caso de no poder atender esta visita, comuníquese con nuestro Punto CREA.
- Una vez cumplida la programación, y de no poder realizar esta actividad, el contratista procederá a cerrar el acta, con lo cual no habrá lugar a futuras reclamaciones.

Ingrese aquí el nombre de quienes harán las visitas



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contratista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

23  
098

CONTRATO No.: 1630-2015	SUBDIRECCION GENERAL		TECNICA	
Hojá de	DIRECCION TECNICA		CONSTRUCCIONES	
FECHA	OFICINA ASESORA		SOCIAL	
	SUBDIRECCION TECNICA		STEST	
DD	MM	AA		



ALCALDIA MAYOR  
BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO URBANO  
DESGARROLES URBANO

CONTROL DE ENTREGA DE PIEZAS DE DIVULGACION  
- I.D.U. 1630: DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AÉREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTÁ D.C.

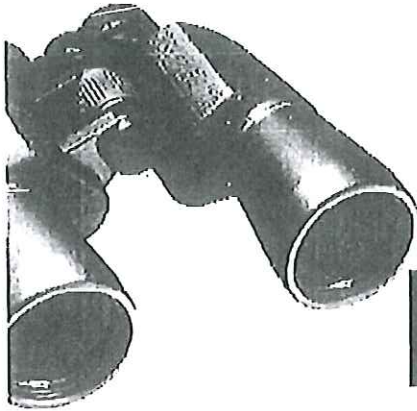
TIPO DE PIEZA:

No.	NOMBRE	DIRECCIÓN	BARRIO	TELÉFONO	FIRMA	OBSERVACION
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

ELABORÓ: \_\_\_\_\_ APROBÓ: \_\_\_\_\_  
Residente Social - Contratista Residente Social - Interventoría

Original: Oficina Asesora de Gestión Social  
1 era copia: Dependencia ejecutora del contrato  
2da copia: Interventoría  
3ra copia: Contraloría

22  
037



**idu** Instituto de  
**DESARROLLO URBANO**

Comunicado: xxx Fecha: xxxx Localidad: xxx

# Reunión de Inicio de obras

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y (escriba aquí el nombre del contratista), invitan a la comunidad a conocer los beneficios del proyecto y a resolver todas sus inquietudes.

Lugar: xxxxxx  
Fecha: xxxxxxxx  
Hora: xxxxxxxxxx



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



**idu** Instituto de  
**DESARROLLO URBANO**

Comunicado: xxx Fecha: xxxx Localidad: xxx

## Reunión

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Escriba aquí el objeto del contrato RESUMIDO

Señor(a):  
xxxxxxxxxx  
Dirección:  
Bogotá

Como representante de su comunidad, sabemos que le interesan los temas que la benefician. Por esta razón, el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU a través del Contratista xxx, le invitan a formar parte del COMITÉ CREA de este proyecto, y asistir a la primera (o segunda, etc, según el caso) reunión.

En el Comité CREA participan todas las personas representantes de la comunidad que quieran tener mayor información sobre el proyecto, recoger las inquietudes sobre el mismo, para buscar las alternativas de solución con el Contratista y el IDU, sirviendo además de multiplicadores de la información.

La comunidad tiene derechos y responsabilidades por ser partícipe y veedora de los proyectos. Por lo tanto le invitamos a participar representando a su comunidad en este proyecto que es de vital importancia para el desarrollo de su sector.

**Lugar:** Salón Comunal San Antonio 1er Sector  
**Dirección:** Carrera 8D No 181-50  
**Fecha:** Viernes 27 de Marzo de 2015  
**Hora:** 3:00 pm

En caso de no poder asistir, solicitamos enviar un delegado.



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contratista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
**MEJOR  
PARA TODOS**



**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO

Comunicado xxx Fecha : xxxx Localidad: xxx

# Reunión de Avance de obras

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

Lugar: xxxxxx  
Fecha: xxxxxxxx  
Hora: xxxxxxxxxx

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y (escriba aquí el nombre del contratista), invitan a la comunidad a conocer los avances y beneficios del proyecto y a resolver todas sus inquietudes.

(escriba los beneficios que el proyecto traerá)

**La participación de la comunidad es de vital importancia para el correcto desarrollo del proyecto**



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

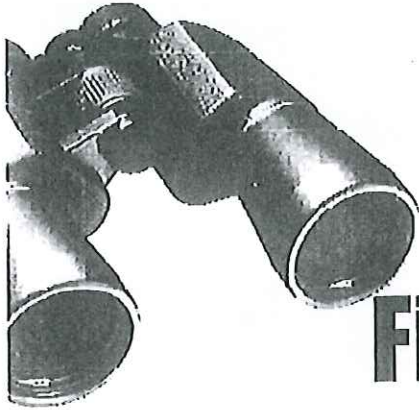
@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atncludadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

19.  
031



**idu** Instituto de  
**DESARROLLO URBANO**

Comunicado xxx Fecha: xxxxx Localidad: xxx

# Reunión de Finalización de obras

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

Lugar: xxxxxx  
Fecha: xxxxxxxxxx  
Hora: xxxxxxxxxx

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y (escriba aquí el nombre del contratista), invitan a la comunidad a conocer las recomendaciones para el cuidado y sostenibilidad de las obras entregadas y a resolver todas sus inquietudes.

**La participación de la comunidad es de vital importancia para la sostenibilidad de las obras entregadas.**



MAJOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: alnciudadano@idu.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**idu** Instituto de  
**DESARROLLO URBANO**

Comunicado: xxx Fecha: xxxx Localidad: xxxx

# Reunión Extraordinaria

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

Lugar: xxxxxx

Fecha: xxxxxxxxxx

Hora: xxxxxxxxxxxx

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU  
y (escriba aquí el nombre del  
contratista), invitan a toda la  
comunidad a aclarar aspectos  
importantes sobre el proyecto y a  
resolver sus inquietudes.

**La participación de la comunidad es de vital  
importancia para el correcto desarrollo del proyecto**



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
**MEJOR  
PARA TODOS**

17

032

CONTRATO No.:	1630-2015	SUBDIRECCION GENERAL	TECNICA
Hoja	de	DIRECCION TECNICA	CONSTRUCCIONES
FECHA		OFICINA ASESORA	SOCIAL
DD	MM	SUBDIRECCION TECNICA	STEST
AA			



ALCALDIA MAYOR  
BOGOTÁ D.C.  
Instituto  
DESARROLLO URBANO

DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECÁNICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AÉREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLÍVAR, EN BOGOTÁ D.C.

PLANILLA DE ASISTENCIA

No.	NOMBRE	DIRECCIÓN	BARRIO/ENTIDAD/ ORGANIZACIÓN	TELÉFONO	E-MAIL	FIRMA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

ELABORÓ: \_\_\_\_\_ APROBÓ: \_\_\_\_\_

SONIA IVET UMANA B.  
Residente Social - Contratista

NUBIA DEL ROCÍO FRAILE  
Residente Social- Interventoría

2da copia: Interventoría  
3ra copia: Contratación

Oficina de Gestión Social  
Instituto de Planeación del Contrato

16

031

CONTRATO No.:	1630-2015	SUBDIRECCION GENERAL	TECNICA
Hoja de		DIRECCION TECNICA	CONSTRUCCIONES
FECHA		OFICINA ASESORA	GESTION SOCIAL
		SUBDIRECCION TECNICA	STEST
DD	MM	AA	



ALCALDIA MAYOR  
BOGOTÁ D.C.  
Instituto  
DESARROLLO URBANO

**INSCRIPCIÓN**

DISÑO Y CONSTRUCCIÓN DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECÁNICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AÉREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLÍVAR, EN BOGOTÁ D.C.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	DIRECCION	TELÉFONO	BARRIO	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							

ELABORÓ:

(Firma)  
(Nombre)

Residente social - Contratista

APROBÓ

(Firma)  
(Nombre)

Residente Social - Interventoría

Original: Oficina Asesora de Gestión Social

1630



**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO

Comunicado: xxx Fecha: xxxx Localidad: xxx

# 1ª Reunión de Comité CREA

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y (escriba aquí el nombre del contratista), Invitan a toda la comunidad interesada en las obras del tramo xxxxx, a participar como veedores de este proyecto; siendo miembros del comité CREA, en el cual se resolverán todas las inquietudes de la comunidad.

Lugar: xxxxxx  
Fecha: xxxxxxxx  
Hora: xxxxxxxxxx



MAJOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



**idu** Instituto de  
**DESARROLLO URBANO**

Comunicado xxx Fecha : xxxx Localidad: xxx

# Taller de Sostenibilidad

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

Lugar: xxxxxx  
Fecha: xxxxxxxxx  
Hora: xxxxxxxxxx

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y (escriba aquí el nombre del contratista), invitan a la comunidad al Taller de Sostenibilidad del proyecto, en el que se darán pautas para el cuidado del mismo y se resolverán inquietudes.

Adicione aquí lo que considere pertinente sobre el taller.

**La participación de la comunidad es de vital  
importancia para el correcto desarrollo del proyecto**



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214-3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: alciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
**MEJOR  
PARA TODOS**

1028

CONTRATO No.: 1630-2015		
Hoja de _____		
FECHA		
DD	MM	AA
ACTA No. _____		

SUBDIRECCION GENERAL	TÉCNICA
DIRECCION TÉCNICA	CONSTRUCCION
OFICINA ASESORA	GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCION TÉCNICA	STEST



**ACTA DE REUNIÓN CON LA COMUNIDAD  
OBRA**

**I.D.U. 1630: DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECAÁNICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AÉREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLÍVAR, EN BOGOTÁ D.C.**

Siendo las \_\_\_\_\_ se reunieron las personas adjuntas en las listas de asistentes, en \_\_\_\_\_ para tratar los temas relacionados con el contrato de la referencia.

**ORDEN DEL DÍA**

---

---

---

---

---

---

---

---

**DESARROLLO DE LA REUNION**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**INQUIETUDES DE LA COMUNIDAD**

---

---

---

---

---

---

---

---

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

NOMBRE	FIRMAS	
	ENTIDAD/CARGO	FIRMA

ANEXOS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	TIPO ANEXO	CANTIDAD
--------	---	------------	----------





**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO

Comunicado xxx Fecha: xxxx Localidad: xxx

# Recomendaciones a los comerciantes

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

Las actividades de obra de XXXXXXXXX han iniciado. Por esta razón el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y el encargado de ejecutar estas obras XXXXXXXXX solicitan a los propietarios y encargados de los establecimientos comerciales del sector, abstenerse de conceder créditos a los trabajadores de la obra a nombre de la empresa, ya que esta no podrá hacerse responsable de las deudas adquiridas por su personal.

Recuerde que estas obras se realizan para su beneficio y que el trato respetuoso entre el personal de obra y la comunidad facilitará el rápido y correcto desarrollo de las mismas.



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

1025



# Criterios y requisitos para Rampas de acceso a garaje

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

Escriba aquí el frente o los predios interesados

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y (escriba aquí el nombre del contratista), informan a la comunidad los criterios para aprobación de rampa de acceso vehicular a garaje, bajo las especificaciones de la normatividad de espacio público y el Plan de Ordenamiento Territorial (POT).

De acuerdo con la norma, es necesario identificar los predios que hacen uso exclusivo del espacio interior como garaje, y que cuentan con la documentación de aprobación emitidas por las entidades correspondientes para este uso. Por lo anterior, es necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos:

<p><u>En caso de ser un predio únicamente residencial:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ser pre-existente al inicio de la obra</li> <li>•Presentar Licencia de Construcción</li> <li>•Ancho de la puerta de mínimo de 2,50Mts</li> <li>•Existir físicamente al interior de la misma</li> <li>•No tener usos distintos al de parqueo</li> <li>•Copia de la tarjeta de propiedad del vehículo</li> </ul>	<p><u>En caso de ser un predio comercial o institucional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ser pre-existente al inicio de la obra</li> <li>•Presentar Licencia de construcción</li> <li>•Ancho de la puerta de mínimo de 2,50Mts</li> <li>•Existir físicamente al interior de la misma</li> <li>•No tener usos distintos al de parqueo</li> <li>•Copia de la tarjeta de propiedad del vehículo</li> <li>•Espacio no compartido con productos consumibles.</li> </ul>
---	---

Esta documentación debe ser presentada al contratista antes del inicio de la obra frente a su predio. De no contar con ella, no será posible la construcción de la rampa de acceso vehicular, que permita ingresar al predio.

Cualquier información adicional o entrega de documentos, se brindará a través del área de gestión social en el Punto CREA.



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx



**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO

Comunicado xxx Fecha: xxxxx Localidad: xxx

# Recomendaciones a la comunidad

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

## Escriba aquí la dirección del frente

Buscando reducir al máximo los posibles riesgos, prevenir accidentes, causar los mínimos impactos al medio ambiente, así como el óptimo y rápido desarrollo de las actividades de obra, el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU- y la firma contratista xxxxxxxx., hacen las siguientes recomendaciones a los representantes de las Juntas de Acción Comunal del xxxxxxxxxxxx y a la comunidad en general::

- Atienda la señalización informativa y reglamentaria ubicada en obra.
- Acate las recomendaciones del personal de la obra.
- Circule por los senderos peatonales demarcados.
- Recuerde que ningún trabajador está autorizado para realizar cobros externos por la ejecución de la obra.
- Evite ingresar a la zona de trabajo o romper la malla o las cintas de demarcación dispuestas para su protección.
- Cualquier irregularidad, comuníquela a nuestro PUNTO CREA .
- (añada cualquier recomendación que considere necesaria para su proyecto)



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contrallista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

0023



**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO

Comunicado xxx Fecha: xxxx Localidad: xxx

# Inicio de Obras

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

## Escriba aquí la dirección del frente

A partir de (fecha REAL de INICIO),  
durante (Tiempo aproximado de obra)  
y en horario de xxxxxxxxxxxx

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y (escriba aquí el nombre del contratista),  
informan que iniciarán las actividades de xxxxxxxxxxxx; e invitan a toda la comunidad  
que se beneficiará con el proyecto, a seguir estas recomendaciones para el correcto  
desarrollo de las mismas:

- Atienda la señalización informativa y reglamentaria ubicada en obra.
- Acate las recomendaciones del personal de la obra.
- Circule por los senderos peatonales demarcados.
- Recuerde que ningún trabajador está autorizado para realizar cobros externos por la ejecución de la obra.
- Evite ingresar a la zona de trabajo o romper la malla o las cintas de demarcación dispuestas para su protección.
- Cualquier irregularidad, comuníquela a nuestro PUNTO CREA .
- (añada cualquier recomendación que considere necesaria para su proyecto)



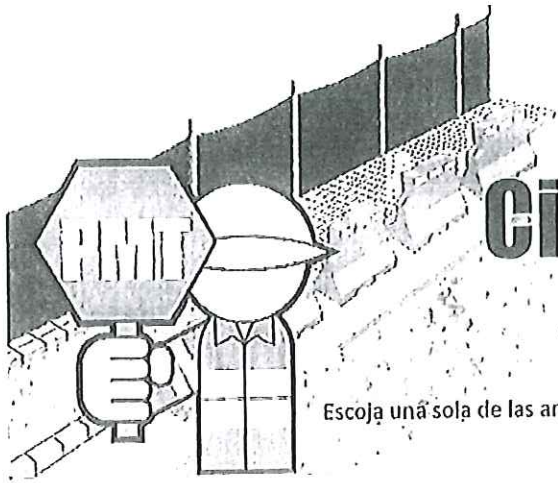
MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



# Cierre vial - desvío restricción - contraflujo

Escoja una sola de las anteriores, según el caso.

Escriba aquí el objeto del contrato RESUMIDO

## Escriba aquí el frente afectado por el cierre

A partir de (fecha REAL de INICIO),  
durante (Tiempo aproximado de obra)  
y en horario de xxxxxxxxxxxx

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y el (escriba aquí el contratista), invitan a toda la comunidad que se beneficiará con el proyecto, a seguir estas recomendaciones para el correcto desarrollo de las obras:

- Atienda la señalización Informativa y reglamentaria ubicada en obra.
- Acate las recomendaciones del personal de la obra.
- Circule por los senderos peatonales demarcados.
- Recuerde que ningún trabajador está autorizado para realizar cobros externos por la ejecución de la obra.
- Evite Ingresar y jugar en la zona de trabajo.
- Conserve en buen estado la malla o las cintas de demarcación dispuestas para su protección.
- Comunique cualquier Irregularidad, a nuestro PUNTO CREA .

Adjunte aquí el plano LIMPIO (sin obstáculos para leerlo), únicamente en caso de haber desvíos.



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contratista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota  
/idubogota

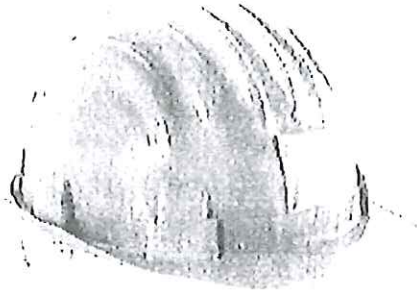
Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS







**idu** Instituto de  
**DESARROLLO URBANO**

Comunicado xxx Fecha: xxxx Localidad: xxx

# Trabaje en esta obra

Escriba aquí el objeto del contrato resumido

## Contratación de Mano de Obra No Calificada

Las obras de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX han iniciado en la Localidad XXXXXXXX. Si quiere ser parte de ellas, el Instituto de Desarrollo Urbano –IDU– y la firma contratista encargada xxxxxxxxxxxx, invitan a la comunidad residente de esta Localidad a **presentar su hoja de vida**, como parte de nuestro equipo de construcción.

Entre las labores a ejecutar, están cargue y descargue de materiales, excavación, limpieza y demás actividades propias del desarrollo de la obra.

Es indispensable certificar residencia (presentando carta de la Junta de Acción Comunal o de la Alcaldía Local), en cualquiera de los barrios pertenecientes a la Localidad.

**Las hojas de vida se recibirán en nuestro PUNTO CREA**



MAYOR INFORMACIÓN sobre el Contrato IDU No. xxx de xxx en el PUNTO CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención):  
(escriba aquí la dirección) Horario de atención: xxxxxxxx Teléfono: xxx - Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx  
Contralista: xxxxxx Residente social: xxxxxxxx Interventoría: xxxxxxxx Residente social: xxxxxxxx

@idubogota

/idubogota

Atención al Ciudadano IDU: Calle 22 No. 6-27  
Tel: 3412214- 3387555  
Línea gratuita: 018000910312  
Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
**MEJOR  
PARA TODOS**



018



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

**REGISTRO FOTOGRÁFICO**

<p>Número de Foto: Fecha de toma: Descripción de la foto:</p>	<p>Fuente: Ubicación:</p>
<p>Número de Foto: Fecha de toma: Descripción de la foto:</p>	<p>Fuente: Ubicación:</p>

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p align="center"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
---	--	--






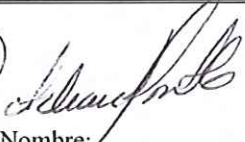
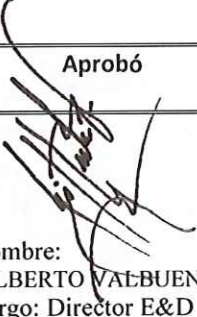
**PROPUESTA METODOLÓGICA Y CRONOGRAMA  
GESTIÓN SOCIAL –ETAPA ESTUDIOS & DISEÑOS**

**MARZO 2016**

**VERSIÓN B 2**

**DC-SO-ES-001-B 2**



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

Fecha	Versión	Elaboro/Modifico	Reviso	Aprobó	Descripción del cambio
29/02/16	B2	 Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	 Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	 Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Ajustes al documento según acta social No. 16 de febrero 23 de 2015
14/09/15	B1	Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Correspondiente a versión 0 para Interventoría radicada con UTCB-016-2015 en Septiembre 17 de 2015
14/09/15	A1	Nombre: SONIA UMAÑA Cargo: R. Social	Nombre: ADRIANA LLORENTE Cargo: Coord. E&D	Nombre: GILBERTO VALBUENA Cargo: Director E&D	Emisión de documento

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

## Contenido

INTRODUCCION .....	6
1 MARCO NORMATIVO .....	7
2 RECURSOS.....	8
2.1 Equipo Gestión Social I.D.U. (EQGS) .....	8
3. OBJETIVOS .....	10
3.1 Objetivo General.....	10
3.2 Objetivos específicos .....	10
4. PRODUCTOS DE LA ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS .....	11
4.1 Productos de la Consultoria .....	11
4.1.1 Propuesta Metodológica.....	12
4.1.1.1 Revisión documental .....	13
4.1.1.2 Trabajo de campo .....	14
4.1.1.3 Otras fuentes de información.....	14
4.1.2 Inventario y Caracterización de Predios. ....	15
4.1.3 Ajustes de Pliegos y Presupuesto de Gestión Social Etapa de Construcción. .	16
4.1.4 Pliegos de Gestión Social para la etapa de Mantenimiento y presupuesto .....	16
4.1.5 Consolidado de Gestión Social etapa Estudios y Diseños.....	16
4.2 Productos del Equipo Gestión Social IDU .....	17
5. ACTIVIDADES DE GESTION SOCIAL CON COMUNIDAD .....	18
5.1 Programa de Información.....	19
5.2 Programa de Divulgación.....	22
5.3 Programa de atención al ciudadano.....	26
5.4 Programa de Participación Ciudadana.....	27
6. OTRAS ACTIVIDADES.....	29
6.1 Informes.....	29
6.2 Comités / Reuniones.....	29
BIBLIOGRAFÍA .....	30



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

## **ANEXOS**

No. 1 Informe de Revisión Documental



No. 2 Formato Registro de Inmuebles

No. 3 Cronogramas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p align="center"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	--

## LISTADO DE TABLAS

- No. 1 Personal mínimo Gestión Social E&D Consultoría
- No. 2 Productos a Entregar por parte del Contratista
- No. 3 Productos entregar por parte del EQGS

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

## INTRODUCCION



Esta segunda versión de la Propuesta Metodológica del Componente Social presenta ajustes sobre la versión inicial con base en los temas tratados en mesas de trabajo y el desarrollo tanto de productos como la implementación de programas en esta etapa de Estudios y Diseños.

En ese orden de ideas, el producto presenta algunos textos en dos momentos: la formulación inicial y la formulación ajustada, cuando así aplique. El documento conserva su estructura de presentación: marco normativo, recursos, productos, programas, anexos (incluidos cronogramas en sus versiones inicial, ajustada y actualizada).

El documento contiene y desarrolla la gestión de la Unión Temporal como Consultoría, aunque mencione y relacione su articulación con el EQGS toda vez que es el líder del proceso.

De hecho, el cambio en la administración y la concentración en la misionalidad del Instituto de Desarrollo Urbano redireccionó de manera importante el sentido de intervención en la comunidad, especialmente para el Equipo de Gestión Social I.D.U. el cual lidera las acciones de este componente. Aun así y superando las inconsistencias contenidas en el documento Capítulo 10 –Gestión Social- emitido por el I.D.U. se ha logrado ejecutar las obligaciones sin mayor contratiempo y en términos generales con los resultados esperados.



El modificatorio en tiempo de 3 meses adicionales para esta etapa de estudios y diseños que sumaría un total de 8 meses, se traduce para el componente de Gestión Social en la extensión de las actividades que ha venido realizando frente a **Información**: reprogramación de reuniones finales; **divulgación**: elaboración y distribución de pieza; **atención al ciudadano**: PQRS, sensibilización y posicionamiento de Consultoría en campo; y **participación ciudadana**: sesiones mensuales con cada Comité CREA. Con respecto a los productos se reprogramó la entrega de los ajustes a pliegos, presupuestos e informe final consolidado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

## 1 MARCO NORMATIVO

El Contrato del Cable Aéreo tiene como marco normativo los siguientes documentos:

- Ley 80 de 1993: Estatuto general de contratación de la administración pública.
- Ley 99 de 1993: Gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables.
- 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".
- 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.
- Plan de Ordenamiento Territorial para Bogotá.
- Ley 850 de 2003: Se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Decreto 1660 de 2003: Accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.
- Acuerdo 79 de 2003 Código de Policía de Bogotá D.C.
- Acuerdo 489 del 12 de Junio de 2012- Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá 2012 – 2016, "Bogotá Humana".
- Ley 1474 del 12 de julio de 2012: Estatuto Anticorrupción.
- 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"
- 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."

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

## 2 RECURSOS

### 2.1 Equipo Gestión Social I.D.U. (EQGS)

El alcance del EQGS en el ámbito de intervención del contrato del Cable Aéreo está definido por la Guía de Gestión Social IDU, que establece para la etapa de estudios y diseños, las obligaciones contractuales del componente social de un proyecto de infraestructura. Es importante aclarar que el EQGS asume el componente social del contrato Cable Aéreo para dar una continuidad a los procesos de gestión socio-territorial que se generaron en etapas previas del proyecto (factibilidad), y que estuvo a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano. La etapa de factibilidad, se caracterizó por la implementación de estrategias participativas para generar recomendaciones comunitarias al diseño del proyecto. En etapa de estudios y diseños, el EQGS tiene por alcance liderar y desarrollar los programas del componente social en articulación con el Equipo de Gestión Social del Contratista, así como elaborar y presentar productos propios de esta etapa.

### 2.2 Grupo de Gestión Social Contratista.

El Contrato 1630-2015 no contempló personal social y sólo algunos ítems de las actividades para la etapa de estudios y diseños de la Unión Temporal Cable Bogotá; sin embargo, ha sido claro que la Consultoría tiene responsabilidades y alcances con respecto a productos y actividades del orden social. Así entonces, se dispuso de un personal mínimo para la elaboración de documentos y ejecución de actividades así:





 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b>  <b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

Tabla No. 1 Personal mínimo Gestión Social E&D Consultoría

Personal	Perfil	Actividad principal	Dedicación
Un (1) Residente Coordinador Social	Categoría 4, profesional del área social: trabajador social, sociólogo, antropólogo comunicación social, psicólogo Comunitario, con experiencia profesional no menor de seis (6) años y específica de cuatro (4) años en proyectos de infraestructura, de los cuales 1 debe ser en la etapa de estudios y diseños.	(1) Coordinar, supervisar y responder por el desarrollo de los programas y productos del plan de gestión social. (2) Cumplir todas las obligaciones sociales contempladas en los pliegos de condiciones del Contrato; (3) Dirigir e implementar las medidas sociales establecidas en el plan de gestión social (4) Efectuar el adecuado manejo del presupuesto social asignado. (5) Elaborar la metodología y cronogramas de actividades de cada una de las actividades establecidas en el plan de gestión social. (6) Entregar soportes de su gestión a la Interventoría social. (7) Representar al Contratista en las actividades de gestión Social señaladas en el presente apéndice. (8) Mantener el conducto regular de comunicación con los coordinadores del IDU, la Interventoría, el equipo de trabajo del Contratista y la comunidad, referente a todas las actividades de gestión social que se realizarán en la obra para garantizar su cumplimiento. (9) Asistir y participar en los comités de seguimiento y cumplir con las obligaciones adquiridas en ellos. (10) Asistir, participar y organizar las reuniones que se realicen con la comunidad y cumplir con las obligaciones adquiridas en ellas. (11) Asistir, participar y organizar todas las reuniones extraordinarias. (12) Tramitar la elaboración de todas las piezas divulgativas. (13) Entregar soportes semanales a la Interventoría. (14) Dirigir los Puntos CREA, atender a la comunidad con respeto, información clara y efectiva. (15) Organizar en archivo cada uno de los programas del plan de gestión social el cual debe estar disponible en cualquier momento para la Interventoría y el IDU. De igual manera será entregado por el Contratista como soporte del informe final consolidado de las actividades desarrolladas. (16) Coordinar y verificar la distribución total de las Piezas de Divulgación en el área de influencia directa e indirecta. (17) Dar cumplimiento a todas aquellas actividades de participación, gestión social y atención al ciudadano.	(100)%
Un (1) Auxiliar Social	Categoría 7. Trabajador Social, Antropólogo, Sociólogo o Psicólogo con experiencia profesional no menor de dos (2) años y específica de mínimo un (1) año en Gestión social de proyectos de infraestructura.	(1) Participar y apoyar la ejecución de todas las actividades del plan de Gestión Social que desarrolle el Residente Social y demás responsabilidades que le asignen; (2) Apoyar la elaboración de cada uno de los documentos o publicaciones requeridos durante el proyecto. (3) Realizar constantes recorridos por la vía de intervención, velando por el cumplimiento de lo establecido en el Plan de Gestión Social y atendiendo las necesidades de la comunidad. (4) Brindar atención oportuna al ciudadano.	(100)%
Dos (2) Guía Cívico	Formación básica bachiller	(1) Distribución de las Piezas de Divulgación. (2) Apoyo a las actividades de gestión social.	(100)%

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---



### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

Identificar, caracterizar y engranar los componentes físicos, poblacionales, culturales y económicos con los impactos de obra esperados a fin de elaborar productos e implementar actividades que contextualicen medidas, mecanismos, herramientas y canales de inserción y articulación de la Consultoría en la comunidad durante la etapa de Estudios y Diseños, proyectándose su acción hacia la etapa de Construcción.

#### 3.2 Objetivos específicos

- Identificar y caracterizar el área de influencia social del proyecto con el fin de garantizar a la comunidad ubicada en los sitios donde se adelantarán los estudios, diseños y construcción del Cable Aéreo, una comunicación asertiva, abierta y permanente, brindando información clara y oportuna sobre la iniciación, alcances, beneficios, fines y conclusiones del proyecto.
- Formular ajustes al pliego (capítulo, apéndice o plan) de gestión social para la etapa de construcción y mantenimiento del Cable Aéreo, según la estructura, filosofía y planteamientos base del I.D.U.
- Formular el Plan de Gestión Social para la etapa de construcción y mantenimiento del Cable Aéreo, enfocado a generar estrategias de sostenibilidad, comunicación asertiva, cultura y participación ciudadana.
- Apoyar la implementación de programas y actividades previstos para la etapa de estudios y diseños, a liderar y desarrollar por el EQGS.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

#### 4. PRODUCTOS DE LA ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS



Los productos requeridos tanto para I.D.U. como para la Consultoría establecen una línea base ordenada, consecuente y articulada que inicia con la identificación y caracterización del espacio físico a través de los documentos de “Identificación de Áreas de Influencia” e “Inventario y Caracterización de Predios”, los cuales se complementan con el reconocimiento y caracterización de la población del área de influencia directa a través del “Directorio Institucional” y “Diagnóstico socioeconómico y cultural”; el vínculo entre obra, población y espacio se concreta con la “Identificación y Evaluación de Impactos”; finalmente, el Plan de Manejo de Impactos Sociales y los ajustes al Pliego de Gestión Social serán la puerta de entrada para la construcción de sistema Cable Aéreo en Bogotá en materia social.

##### 4.1 Productos de la Consultoría

A continuación se relacionan los productos en esta etapa que por efecto de la secuencia de los documentos y el modificadorio a los estudios y diseños los tiempos de entrega también cambiaron:

Tabla No. 2 Productos a entregar por parte del Contratista

Documento	TIEMPOS DE ENTREGA INICIAL	TIEMPOS DE ENTREGA MODIFICADOS
1. Propuesta metodológica y cronograma.	Diez (10) días	N.A.
2. Documento Inventario y Caracterización de Predios.	Tercer (3) mes	N.A.
3. Pliegos de Gestión Social para la etapa de Mantenimiento y presupuesto	Cuarto (4) mes	Sexto (6) mes
4. Ajustes de Pliegos de Gestión Social para la etapa de Construcción	Cuarto (4) mes	Quinto (5) mes
5. Presupuesto para la Etapa de Ejecución	Cuarto (4) mes	Quinto (5) mes
6. Consolidado de Gestión Social desarrollada durante la etapa de Diseños	Quinto (5) mes	Octavo (8) mes

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

A continuación se desglosa cada uno de los productos a elaborar y presentar por parte de la Consultoría:



#### 4.1.1 Propuesta Metodológica.

Bien es sabido que los resultados de las investigaciones y los estudios sociales en general corresponden a un proceso o situación circunstancial, es decir, dan cuenta de una realidad y unas condiciones coyunturales, por tanto dichos resultados están sujetos a la dinámica y a las variables que influyen en la población objeto de estudio. Así entonces, resulta acertado identificar y caracterizar las condiciones de la realidad actual de la comunidad vecina del Sistema de Transporte Cable Aéreo en Ciudad Bolívar, más aún, considerando que se ha estado surtiendo el proceso de compra de inmuebles para el desarrollo del contrato, lo cual deja un escenario físico diferente, con todo lo que ello conlleva en la construcción personal y social de los espacios.

Sin embargo, la identificación y caracterización mencionada se corresponde a una investigación aplicada e histórica, metodología a implementar que se caracteriza por su dinámica e identificación de problemas concretos en circunstancias y características específicas de la comunidad y se basa además en el análisis de eventos pasados versus presentes y que según el autor Adrian Vera<sup>1</sup> se determina porque:

**“La investigación histórica**, trata de la experiencia pasada, describe lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados. El investigador depende de fuentes primarias y secundarias las cuales proveen la información que el investigador deberá examinar cuidadosamente con el fin de determinar su confiabilidad por medio de una crítica interna y externa. En el primer caso verifica la autenticidad de un documento o vestigio y en el segundo, determina el significado y la validez de los datos que contiene el documento que se considera auténtico.

<sup>1</sup> VERA, Adrian. Principales tipos de Investigación. Monografias.com (en línea). <http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion2.shtml#ixzz3TEtzfrqX>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

**La investigación descriptiva**, según se mencionó, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: encuestas, Casos, Exploratorios; involucra procesos de registro, análisis e interpretación de fenómenos socioeconómicos y culturales hallados en el momento



**La investigación experimental** consiste en la manipulación de una (o más) variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. El experimento provocado por el investigador, le permite introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas.”

Este enfoque de investigación aplicada, histórica, descriptiva y experimental permite hacer uso de diferentes técnicas, instrumentos y/o estrategias para realizar y/o aportar acertadamente frente a la complementación ó actualización ó ajustes y por ende, la validación de los productos sociales.

#### 4.1.1.1 Revisión documental

Previo a la elaboración de productos tal como lo prevé el capítulo 10 –Gestión Social – se realizó por parte de la Unión Temporal la revisión documental de los antecedentes para el proyecto contenidos en el “Estudio Social para Cable Aéreo en la Localidad de Ciudad Bolívar en la ciudad de Bogotá” (Contrato SDM –Metro de Medellín 2012-1531 y en el “Proceso Social Participativo en Urbanismo y Diseño-Territorio Cable Aéreo Ciudad Bolívar” (IDU 2012). De la revisión de estos y otros se extrae de manera concluyente:

1. De los documentos revisados según el Apéndice, los aportes para la elaboración de productos de la Consultoría es mínimo, en principio porque no existe referencia o relación alguna numérica de los predios, unidades habitacionales u otro que den sustento o base al Inventario y Caracterización Predial, ni a las cantidades solicitadas de piezas de divulgación, o sobre los instrumentos para aplicar, entre otros.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

2. Por supuesto, la retroalimentación en materia documental incluyó la lectura de productos como el de “Beneficios Sociales”, “Informe Final de Predios” e “Informe Final Bogotá”, que resultan bien desarrollados conceptualmente pero no aportan información específica para la elaboración de productos, en el caso de la Consultoría, o para la implementación de actividades de la gestión social durante la etapa de estudios y diseños.
3. El capítulo 10 –Gestión Social- particularmente contiene algunas inconsistencias en su conceptualización y párrafos, tema que se ha expuesto en los diferentes escenarios del Contrato (Comités de Seguimiento, Mesas de Trabajo y otros), entendiéndose la importancia de tener un texto claro y coherente toda vez que se constituye en la carta de navegación y guía para la elaboración de productos y la realización de actividades no sólo para la etapa de estudios y diseños

Anexo No. 1 Informe de Revisión Documental.



#### **4.1.1.2 Trabajo de campo**

Como parte de la información primaria, el trabajo de campo es el reconocimiento visual que se hace sobre el territorio y los actores sociales que interactúan con él; permite hacer la identificación, cuantificación y categorización de los inmuebles de las áreas de influencia, teniendo como eje la observación de la dinámica social que se desarrolla en su entorno. Este reconocimiento que se concreta mediante recorridos es una labor continua desde la perspectiva de actualización de los datos y del necesario contacto con la comunidad.

#### **4.1.1.3 Otras fuentes de información.**

En esta categoría se incluye la aplicación de formatos que para los productos previstos se corresponden con el formato UTCB-GS-F 1 Registro de Inmuebles, a aplicar para el levamiento de información relacionada con el inventario y caracterización de predios en la zona de influencia directa del proyecto.

Anexo No. 2 Formato de Registro de Inmuebles

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

#### 4.1.2 Inventario y Caracterización de Predios.



Es claro que los beneficios de las grandes obras de infraestructura urbana tienen alcances más allá de los espacios geográficos inmediatos en los cuales se desarrollan, sin embargo, para efectos de la realización de los estudios iniciales y pretendiendo establecer límites físicos y territoriales, la Consultoría definió las áreas de influencia para el proyecto, como receptoras de los efectos de los impactos positivos o negativos, en una escala diferencial, distinguiéndose el Área de Influencia Indirecta y el Área de Influencia Directa (Puntual y Local).

Empero, dentro de esta delimitación, la más importante es el área de influencia directa puntual (AID) y se hace indispensable como punto de partida para la elaboración de los productos: identificar, reconocer, registrar y sistematizar todos y cada uno de los componentes sociales que pueden ser involucrados en las actividades que se desarrollan antes, durante y después de la futura obra en los documentos de que trata este numeral.

Se considera que 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; para efectos de este proyecto el AID está constituida por los sectores que abarca la zona urbana más próxima al trazado del proyecto: inmuebles alrededor de las estaciones y pilonas.

La metodología que permitirá la actualización inicia con la realización de recorridos en campo, durante los cuales se elaborará el inventario de los predios que permanecerán en el AID de la obra; la información recolectada será sistematizada, generándose así una base de datos que incluirá la caracterización de los inmuebles del corredor (dirección del predio, estrato, tipo de edificación, uso y composición del predio), lo cual permitirá el manejo fácil de variables; dicha base de datos hará parte de los anexos magnéticos del documento.

El detalle de la distribución espacial, condición física de los predios, así como la información relacionada con propietarios y/o arrendatarios y otros datos harán parte evidentemente de las actas de vecindad que levantará la Unión Temporal en ejecución del programa de Acompañamiento Social a Actividades Técnicas en la Etapa Preliminar a la Construcción.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

#### **4.1.3 Ajustes de Pliegos y Presupuesto de Gestión Social Etapa de Construcción.**

El Pliego de Gestión Social, ya formulado a través del capítulo 10 Gestión Social de la licitación pública No. IDU-LP-SGI-032-2014, establece la implementación de actividades y gestiones agrupadas por programas y que buscan minimizar, prevenir o corregir los impactos derivados de la ejecución de la obra; empero, como resultado de los estudios sociales realizados será necesario revisar la pertinencia y propiedad de las actividades, cantidades y recursos previstos; así mismo, será indispensable ajustar lo concerniente al presupuesto para la etapa de construcción. Estos ajustes serán realizados y presentados por la Consultoría del Contrato I.D.U. 1630 de 2015



#### **4.1.4 Pliegos de Gestión Social para la etapa de Mantenimiento y presupuesto.**

Si bien el componente social no está considerado para la etapa de mantenimiento del contrato 1630-2015, se formulará en términos de programas y actividades la posible intervención de Gestión Social durante los 12 meses previstos para esta etapa desde la Unión temporal Cable Bogotá. La propuesta incluirá propuesta de presupuesto.

#### **4.1.5 Consolidado de Gestión Social etapa Estudios y Diseños**

El documento se elaborará y entregará a la Interventoría una vez finalice la etapa respectiva bajo los requerimientos estipulados en el Apéndice, así:

- Identificación, información del proyecto: número de **Contrato**, objeto y responsables.
- Introducción: Breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

- Plan de gestión social: presentado en orden sistemático según los programas que contempla y las actividades desarrolladas por la **Consultoría**, incluirá consolidados.
- Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.
- Anexos: Con 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/o el IDU solicite y considere pertinente.

Se analizarán y evaluarán 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.

#### **4.2 Productos del Equipo Gestión Social IDU**

Desde el capítulo 10- Gestión Social- se han descrito los productos y contenidos a desarrollarse por parte del Equipo de Gestión Social IDU y se planteó que el grupo de Gestión Social de la Consultoría apoyaría la elaboración de los productos que se relacionan a continuación:



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

Tabla No. 3 Productos a entregar por parte del EQGS de IDU



Documento	TIEMPOS DE ENTREGA INICIAL	TIEMPOS DE ENTREGA MODIFICADOS
1. Propuesta metodológica y cronograma.	(10) diez días	N.A.
2. Documento de identificación del área de influencia social del proyecto. Información georreferenciada para el área de influencia directa y área de intervención. Directorio institucional	(1) primer mes	Tercer (3) mes
3. Documento diagnóstico socioeconómico y cultural del área de influencia.	(2) segundo mes	Cuarto (4) mes
4. Documento identificación, evaluación de los impactos sociales	(3) tercer mes	Cuarto (5) mes
5. Plan de manejo social de los impactos	(4) cuarto mes	Quinto (5) mes
6. Consolidado de la Gestión Social desarrollada durante la etapa de Estudios y Diseños	(5) quinto mes	Octavo (8) mes

Particularmente para el producto diagnóstico, se requería la aplicación de instrumento (s), la OTC de IDU ha dispuesto a través de las mesas de trabajo de su grupo en campo para aplicar, tabular y analizar la información obtenida mediante las encuestas. Así entonces, los productos a cargo de la Consultoría y que sirven de base o información para los del Equipo de Gestión Social IDU se entregarán en los tiempos establecidos o replanteados.

## 5. ACTIVIDADES DE GESTION SOCIAL CON COMUNIDAD

En concordancia con los objetivos propuestos desde la Gestión Social, en líneas generales para la etapa de estudios y diseños además, de forma simultánea se implementarán en el área de influencia (especialmente la directa-puntual) actividades y gestiones con el fin de:

- ✓ Sensibilizar a la comunidad sobre los beneficios del proyecto,
- ✓ Fomentar su participación, de tal forma que se fortalezca a las propias comunidades frente a las transformaciones de su entorno

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

- ✓ Aplicar las medidas de manejo tendientes a mitigar, corregir y prevenir los impactos negativos y potenciar u optimizar los impactos positivos.
- ✓ Establecer canales efectivos y eficientes de comunicación e información para la ciudadanía.

La presente propuesta recoge lo establecido en el Capítulo 10 Gestión Social – emitido para el Contrato IDU-1630-2015, en su etapa de estudios y diseños. Así entonces se desarrollarán cuatro (4) Programas a saber: Información, Divulgación, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana, para los cuales aplicarán los formatos establecidos por el IDU.

### 5.1 Programa de Información



El EQGS ha liderado la actividad de información definiendo y organizando la realización de reuniones para la comunidad; en coordinación con la Consultoría han hecho uso de los espacios generales para mantener informada a la comunidad ubicada en el área de influencia del proyecto a través de la participación en las reuniones convocadas sobre las características del proyecto; las sesiones han buscado sensibilizar y motivar a la población frente a éste, así como participar en recoger las inquietudes y sugerencias de los asistentes.

El **Contratista** en coordinación con el Equipo de Gestión Social IDU, bajo la supervisión y aprobación de la **Interventoría**, asistirá y participará en la realización de las reuniones que se señalan a continuación:

- 1) Reuniones de inicio.
- 2) Reuniones de Finalización.
- 3) Reuniones extraordinarias

### Requerimientos generales

- En la (s) reunión (es) se deberá entregar a la comunidad un formato que recoja las inquietudes o aportes sobre el proyecto, a lo cual el Contratista y el Equipo de Gestión Social IDU deben dar respuesta durante la reunión, en caso de no poder dar respuesta inmediata, estas deberán ser incorporadas en el programa de atención al ciudadano y serán respondidas por medio



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

escrito, de la misma manera el reporte de estas solicitudes deberá ser remitido a la Oficina de Atención al Ciudadano.

- La presentación se realizará en formato "Power Point" para los aspectos generales del contrato.
- En cuanto a la explicación de la intervención, pueden contemplar fotos del área con la superposición del proyecto, Renders con animación 3D donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión, apoyado en planos u otros.
- Las reuniones se realizarán en un salón comunal o en un auditorio de entidades, empresas, instituciones 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, ubicado por el Equipo de Gestión Social IDU.
- Garantizar que la presentación del proyecto para cada uno de los componentes (técnico, ambiental, SST, tránsito y social) la realicen los especialistas respectivos.
- Como en las reuniones se brinda un espacio de inquietudes de la comunidad, el Contratista 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 debe quedar registrado en el respectivo formato de atención al ciudadano. Además, estas inquietudes deberán ser consideradas a la hora de evaluar los estudios y diseños del proyecto.

### **Reunión de inicio con la comunidad**

Al mes y medio posterior a la firma del acta de inicio, se realizará la reunión de inicio para exponer el alcance del proyecto en la etapa de estudios y diseños a nivel técnico, social, SST y ambiental, duración, actividades que realizará el Contratista en el área de influencia del proyecto. La sesión dirigida principalmente a residentes, comerciantes, administradores, representantes de Juntas de JAC y JAL, convocará a los actores que han participado activamente en los Comité CREA o mesas de dialogo (Proceso Participativo- Equipo de Gestión Social IDU); como también a los diferentes segmentos poblacionales identificados en el área de intervención, agentes de representación local: Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, Consejos Locales de Participación, Planeación y de Política Social Representantes de Instituciones de carácter Distrital, Cámara de Comercio de Bogotá, FENALCO, Alcaldía Local) según sea el caso; empresas ubicadas en la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

zona, Organizaciones de comerciantes, Administradores y operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación, salud entre otros, ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto Organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, veedurías y asociaciones de juntas, según se requiera .

El EQGS programará como mínimo cuatro (4) reuniones de inicio con comunidad, en las zonas en donde se va a realizar la intervención así:

1. Juan Pablo II,
2. Manitas
3. Illimani /Mirador
4. Tunal- San Francisco



La presentación debe contener como mínimo:

- Presentación del Instituto de Desarrollo Urbano, Consultor e Interventoría
- Relación del proyecto con el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y Planes de Desarrollo Distrital vigente.
- Tipo de proyecto y etapas.
- Productos esperados.
- Cronograma de los estudios.
- Actividades a desarrollar por las áreas técnica, ambiental, SST y social
- Informe sobre el sistema de atención al ciudadano (Línea, correo electrónico, contestador automático, puntos satélites de información y demás actividades de gestión social).
- Promoción y conformación del comité CREA.

### **Reunión de finalización**

Con el fin de informar a la comunidad sobre los resultados definitivos del proyecto, incluyendo los diseños finales, está tendrá como propósito la presentación de los resultados de los diseños, para este fin, el Contratista lo hará de manera ilustrativa y gráfica para facilitar a los participantes la comprensión de las modificaciones que serán introducidas con el diseño definitivo para el proyecto.

De manera detallada el Contratista presentará los cambios que el proyecto propone en las diversas zonas, mediante fotografías de los sitios, una superposición del diseño, y/o animación en Render de los hitos más importantes del proyecto.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

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

Los criterios y condiciones para las sesiones son iguales que para las reuniones de inicio.

### **Reuniones extraordinarias**

La realización de las reuniones extraordinarias, aplica para todo el contrato:



- i) Por solicitud de la comunidad, instituciones del orden Distrital, interventoría y/o IDU.
- ii) Estas reuniones no implican remuneración adicional para el Contratista.

Los criterios y condiciones de realización serán definidos por el EQGS, según población, alcance y objetivo.

### **5.2 Programa de Divulgación.**



Este programa tiene como finalidad informar a la comunidad sobre los diferentes canales de comunicación que se establecerán durante la ejecución del proyecto, de tal manera que se involucre a la comunidad por medio de piezas de comunicación y participación con el fin de mitigar los impactos de orden social ocasionados por el proyecto. La comunicación asertiva y participativa permite transparencia y garantiza un diálogo constructivo entre la institución y la comunidad.

De acuerdo a lo anterior, se desarrollarán piezas de divulgación como volantes, comunicados, convocatorias e invitaciones a reuniones, afiches, entre otras, acompañadas de los escenarios de participación dónde la comunidad pueda asistir y participar con sus inquietudes o sugerencias.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

### Requerimientos generales:

- Uso de las plantillas dispuestas por la oficina de comunicaciones del IDU
- El número de piezas de divulgación será definida por el equipo de Gestión Social IDU.
- Las piezas de divulgación de convocatorias serán definidas por el Equipo de Gestión Social IDU con la participación del Contratista, todas las piezas de divulgación deben cumplir con las especificaciones del Manual de Identidad Visual del IDU que en el momento de ejecución del proyecto rija.
- La información debe ser dirigida a: propietarios de predios y de establecimientos comerciales, arrendatarios, administradores de edificios, líderes comunales y organizaciones sociales e instituciones ubicadas en el área de influencia del proyecto, según sea el caso.
- La implementación de medios de divulgación acordes con las condiciones de las poblaciones ubicadas 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 Contratista y el Equipo de Gestión Social IDU, no podrá dejar más de cinco (5) ejemplares en un mismo lugar. En el caso de los conjuntos residenciales y o de oficinas, el número de piezas entregadas deberán ser soportadas con el recibido de la Administración de acuerdo al 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, el Contratista y el equipo de Gestión Social IDU, dejará la pieza bajo puerta, lo cual deberá ser consignado y soportado en la planilla de control entrega de volantes con fechas exactas.
- 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 previa aprobación de la interventoría y aceptación del IDU.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

### **Volante informativo de inicio**

Esta pieza que informa sobre el inicio de la etapa de estudios y diseños, la duración, actividades, beneficios y los canales dispuestos para atención de la ciudadanía, se distribuirá predio a predio en el área de influencia directa del proyecto Cable Aéreo a residentes, propietarios y/o arrendatarios de establecimientos comerciales, administradores de edificios, líderes comunales y organizaciones sociales e instituciones, instituciones del orden local y distrital, según sea el caso.

El número de volantes de inicio será mínimo de 4.000 unidades y el diseño estará a cargo de la oficina de Comunicaciones de I.D.U. previa gestión del formato FO-CO-02, que al igual que la impresión gráfica y la distribución estará a cargo del Contratista.



### **Volante informativo a la comunidad (Comunicados)**

Estos volantes o comunicados, impresos en papel bond a blanco y negro, que informan sobre actividades específicas, serán definidos y elaborados por el EQGS y distribuidos por el Contratista cuando:

- Se inicien actividades relacionadas con el objeto del Contrato en puntos específicos de la vía y/o espacio público interrumpiendo la cotidianidad y/o movilidad de peatones y accesos a inmuebles.
- Se requiera información primaria de los residentes del sector
- Sea solicitado por Interventoría e IDU

Los comunicados o volantes informativos serán distribuidos con cinco (5) días de anterioridad al inicio de la actividad específica que se vaya a ejecutar; para tal efecto, el comunicado deberá estar previamente aprobado por la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, su impresión será en fotocopia a blanco y negro en papel de 75 g o de 90 g.

Ante los eventos fortuitos y contingencias, es decir, ante situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, se informará inmediatamente a la población que resulte afectada. El comunicado será entregado en todos los predios

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	---

del área de influencia y/o grupo objeto de gestión y/o intervención, previa aprobación del IDU.

### **Convocatorias**

Esta pieza, impresa en papel bond a blanco y negro, plantilla IDU de convocatoria e invitación a entidades, elaborado por el EQGS, revisado y gestionado hacia la oficina de comunicaciones por parte de la Interventoría, debe ser distribuida de manera articulada entre el EQGS y el grupo social de la Consultoría con cinco (5) días de anticipación al evento; la cantidad de convocatorias e invitaciones se establece según la finalidad, objeto y alcance de la actividad o reunión a la cual se convoca y se soportará su entrega con el formato de distribución de volantes del IDU vigente a la fecha.

### **Afiches informativos**



El Contratista apoyara el diseño de los contenidos necesarios para la elaboración de afiches informativos del proyecto, en los que deberá informar a la comunidad acerca de la realización del inicio de la etapa de diseños y destacar los mecanismos de atención al ciudadano.

Estos afiches deberán cumplir con las especificaciones establecidas en el manual de identidad visual vigente, así como las definidas por la oficina de comunicaciones del IDU.

El número de afiches será mínimo de 200 unidades o la cantidad que se requiera (el equipo de Gestión social IDU definirá y justificará si se presentan cambios en la cantidad sugerida). Deberán ser elaborados e instalados en el primer mes de la etapa de diseños en los Puntos Satélites de Información y lugares estratégicos, que serán definidos por el Equipo de Gestión Social IDU y aprobados por la Interventoría.

### **Puntos satélites de información**

Para la etapa de estudios y diseños se hace necesaria la implementación de puntos satélites de información como estrategia de divulgación. El EQGS identificará los lugares de alto flujo peatonal como colegios, casas comunitarias, Alcaldía Local,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	---	---

etc., como puntos estratégicos para la instalación de las piezas que apliquen. La información a divulgar estará definida por el EQGSI y por parte del Contratista se actualizará la información cada vez que aplique o según lo solicitado por el IDU.

### **5.3 Programa de atención al ciudadano**

El sistema de atención al ciudadano del cual dispondrá la UT Cable Bogotá se compone de la línea de atención al ciudadano y el correo electrónico, los cuales funcionará a partir de los quince (15) días posteriores a la firma del acta de inicio. La base fundamental del Programa será el registro ordenado y sistemático, en el formato definido por el IDU, de todas las solicitudes ciudadanas: quejas, inquietudes, sugerencias y/o solicitudes de información interpuestas por ciudadanos por medio telefónico, personal, correo electrónico o escrito.



La atención al ciudadano estará a cargo de la profesional social y/o auxiliar social, quien dispondrá de la información y recursos logísticos para orientar a aquellas personas que realicen la solicitud.

#### **Línea de atención a la ciudadanía**

El Contratista dispondrá de la línea telefónica 7 03 00 44 para hacer la recepción de las solicitudes ciudadanas, de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 p.m. Cuando no esté disponible, la línea cuenta con contestador automático, con saludo de identificación del proyecto, para grabar los mensajes. La línea funcionará en la oficina principal de la U.T. Cable Bogotá durante la etapa de estudios y diseños.

Para cada llamada de un ciudadano que solicite información del proyecto, que exprese una queja o reclamo, se hará el registro en el formato de atención al ciudadano correspondiente, en donde se explicará claramente la solicitud del ciudadano y la respuesta brindada.

Cuando la inquietud sea de directa competencia del Contratista, se dará solución máximo en 24 horas, quedando consignada en el respectivo formato de Atención al Ciudadano. Para los casos en los cuales la inquietud planteada por el ciudadano no sea de competencia directa, La Consultoría direccionará la PQRS a quien le

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;">ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

competa. Esta gestión se entenderá como solución a la solicitud interpuesta por el ciudadano, y la solicitud quedará como cerrada.

### Correo electrónico

De igual manera, el **Contratista** dispondrá de la cuenta de correo electrónico [somoscablebogota@gmail.com](mailto:somoscablebogota@gmail.com) de uso exclusivo para la recepción de inquietudes de la comunidad sobre el proyecto y su respectiva respuesta. El procedimiento para el registro de la información será el mismo que se implemente para la línea de atención al ciudadano.



### Atención a Veedurías

En cumplimiento de la Ley 850 de 2003 y del acuerdo 142 de 2005, que dispone la entrega de información según requerimiento de las veedurías ciudadanas dadas las facultades legales a ellas conferidas, debe realizarse atención adecuada a las veedurías previo visto bueno de la Interventoría y del IDU. Para esta labor se tiene a disposición los mecanismos de atención al ciudadano y los lineamientos establecidos por Contratista, el IDU y la administración Distrital.

### **5.4 Programa de Participación Ciudadana**

Este programa tiene como finalidad garantizar a la comunidad espacios de participación incidente bajo el enfoque de derechos, implementando mecanismos participativos frente a diferentes iniciativas, ya sean comunitarias y de complemento al Cable Aéreo; se buscará en todo sentido que la comunidad se involucre al proyecto aportando ideas para el desarrollo de los diseños del proyecto, y dar solución a conflictos presentados en la zona.

En esta etapa el Contratista asistirá y participará en todas las reuniones de comité CREA, liderado por el Equipo de Gestión Social IDU.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

### Comité CREA.

En la reunión de inicio del proyecto el Equipo de Gestión Social IDU, invitará a la comunidad para que se inscriba y participe en el comité CREA; quienes se inscriban deben adquirir el compromiso de actuar como representantes de las comunidades de las que hacen parte y cumplir el siguiente requerimiento:



- ✓ Ser residente, poseer negocio o industria en el sector, en el área de influencia del proyecto, desempeñar un cargo en el que ejerza funciones de servicio a una comunidad, como es el caso de los administradores o miembros de consejos de administración de los conjuntos residenciales, o ser líderes de la comunidad.
- ✓ Se inscribirán en las reuniones con comunidad, a través de la línea de atención o por correo electrónico, y deberán adquirir el compromiso de actuar como representantes de las comunidades del área de influencia del proyecto.

En caso de ser necesario y se identifica mediante las labores de campo un porcentaje significativo de comercio y/o servicios se realizará como mínimo una reunión exclusiva con dicha población, a estas igualmente asistirá y participará la Consultoría.

Se conformarán como mínimo tres comité CREA o el número que se considere necesario, siendo este el espacio de participación ciudadana que posibilita el intercambio permanente de información, capacitación como proceso, solución de solicitudes ciudadanas y la respuesta a las propuestas de los miembros del comité.

Los comités CREA se reunirán mensualmente, o cuando se requiera con el objeto de hacer seguimiento al contrato y divulgar la información pertinente sobre la misma, así como canalizar las inquietudes de la comunidad y proponer soluciones, para lo cual se contará con la participación de profesionales de las áreas técnica, ambiental y social de la Interventoría, Contratista y el IDU.

Previo a la realización de la reunión del comité tanto Contratista como Interventoría y Equipo de Gestión Social IDU realizarán una reunión con el fin de determinar la información específica que se suministrará durante la misma, la cual debe tener en cuenta aspectos técnicos, sociales, ambientales y de tráfico.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p style="text-align: center;">UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	--	--

## 6. OTRAS ACTIVIDADES.



### 6.1 Informes.

La **Consultoría** elaborará y presentará mensualmente, durante la ejecución del contrato a la **Interventoría** un informe con la relación de las actividades y productos que apliquen para el periodo respectivo, el documento contendrá como mínimo:

- Identificación: Información del proyecto **Contratista**.
- Introducción.
- Actividades desarrolladas por el **Contratista** en el mes por cada uno de los programas.
- Conclusiones y recomendaciones.
- Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión social adelantada por el **Contratista** entre los que se encuentra como básicos los formatos IDU, registros fílmicos y/o fotográficos, copias de oficios recibidos o radicados y todo aquello que el IDU considere pertinente.

### 6.2 Comités / Reuniones

El / la Representante Social de la **Consultoría** participará y asistirá a las reuniones, comités, mesas de trabajo y otras sesiones que sean convocadas por el I.D.U., la Interventoría u otras entidades del orden local y/o distrital, en función del contrato I.D.U. 1630-2015, según se requiera.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p align="center"><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p align="center"><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
--	--	--

## BIBLIOGRAFÍA


BRIONES, Guillermo. Métodos y Técnicas de investigación para las Ciencias Sociales. Editorial Trillas, México, 1982.

CONESA FERNÁNDEZ, Vitoria. Guía metodológica para la evaluación del impacto ambiental. Ediciones Mundi Prensa. Madrid 2000.

CORREA, CORTÉS, Elena. Impactos Socio – Económicos de Grandes Proyectos, Evaluación y Manejo. Fondo FEN. Colombia. 1999.


DELGADO, Juan Manuel, GUTIERREZ, Juan. Métodos y Técnicas cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales. Editorial Síntesis S.A. Madrid España. Junio 1998.

VERA, Adrian. Principales tipos de Investigación. Monografias.com (en línea). <http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion2.shtml#ixzz3TEtzfrqX>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Instituto</small> Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
---	--	---

## **ANEXO No. 1**

### **INFORME DE REVISIÓN DOCUMENTAL**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	--	--------------------------

**DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.**


**UNION TEMPORAL CABLE BOGOTA**

**GESTIÓN SOCIAL**

**INFORME SOBRE REVISIÓN DOCUMENTAL**


**Versión 1**

**BOGOTÁ, OCTUBRE 16 DE 2015**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	---	--------------------------

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	3
1. REVISIÓN DOCUMENTAL .....	4
1.1 PROCESO SOCIAL PARTICIPATIVO EN URBANISMO Y DISEÑO. ....	4
1.2 ESTUDIO SOCIAL PARA EL CABLE AÉREO EN LAS LOCALIDADES DE CIUDAD BOLÍVAR Y SAN CRISTÓBAL EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.....	5
1.3 PLANOS (EQUIPAMIENTO SOCIAL Y ÁREAS DE INFLUENCIA) .....	6
1.4 CAPÍTULO 10 OBLIGACIONES DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL: .....	6
1.4.1 RECURSOS HUMANOS .....	7
1.4.2. PRODUCTOS.....	8
1.4.3 PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL.....	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	13

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	---	--------------------------


## PRESENTACIÓN

A través del Centro de Documentación IDU se recibió copia en pdf de los documentos a revisar:

- Contrato SDM-Metro De Medellín 2012-1531 Estudio Social para Cable Aéreo en la Localidad de Ciudad Bolívar en la ciudad de Bogotá.
- IDU. Proceso Social Participativo en Urbanismo y Diseño- Territorio Cable Aéreo Ciudad Bolívar.

Sin embargo, se dio alcance a la revisión de información apropiada para la elaboración de los productos, tanto a cargo del Contratista como del Equipo de Gestión Social del IDU (EqGS IDU) considerando que se ha estipulado un trabajo coordinado y articulado para su realización, por tanto se buscó en planos, Anexo Técnico, Informe Final de Predios y documento de Beneficios Sociales.

El presente documento expone la apreciación sobre metodología e información útil de los documentos de factibilidad, de cara a los productos ya mencionados para IDU y los propuestos para elaboración por parte de la Consultoría (inventario y caracterización de predios, revisión a los pliegos y presupuesto sociales para la etapa de construcción, formulación de pliegos sociales para la etapa de mantenimiento y consolidado social de estudios y diseños); pero de manera especial detalla la revisión al Capítulo 10 – Apéndice de Gestión Social para la etapa de Estudios y Diseños, por cuanto presenta inconsistencias importantes con respecto a recursos humanos, alcances del apoyo y acompañamiento de la Consultoría en productos y programas, cantidades en las piezas, entre otros.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	---	--------------------------

## 1. REVISIÓN DOCUMENTAL.


La factibilidad fue realizada por la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá en 2013 bajo el Contrato 1531 de 2012, sin embargo, un grupo de Gestión Social IDU realizó actividades y eventos desde tal etapa con miras a posicionar los objetivos de los Proyectos Urbanos Integrales, por tanto a través del IDU se reciben los siguientes archivos magnéticos:

### 1.1 Proceso Social Participativo en Urbanismo y Diseño.

El documento, elaborado por el IDU, recoge aspectos globales del proyecto cable, que van de lo general: recuento de las premisas del Plan de Desarrollo Distrital, PUI y DOTS, hasta lo particular como la realización de eventos con comunidad de Ciudad Bolívar, pasando por referencias históricas de cable y los barrios, rescatando en las dimensiones organizativas, culturales, ambientales, territoriales y económicas tanto las potencialidades como los conflictos de cada micro territorio.

Otro capítulo es la presentación a través de fichas de cada uno de los once (11) eventos con comunidad, que mediante diferentes metodologías trabajó temáticas sobre memoria comunal, territorial, mapeo y reconocimiento físico, para generar finalmente sugerencias para el desarrollo urbano paralelo a la construcción del sistema Cable.

El documento no aporta en particular información para efectos de los productos a elaborar por parte de la Consultoría.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	---	--------------------------


## 1.2 Estudio social para el cable aéreo en las localidades de Ciudad Bolívar y San Cristóbal en la ciudad de Bogotá

El documento de un único tomo, contiene y desarrolla los objetivos del estudio social, definición de las áreas de influencia y caracterización social, evaluación de impactos y plan de gestión social.

Metodológicamente, el documento es elaborado basándose en información secundaria extraída de las monografías, textos y otros que tratan los temas y cifras de las dimensiones demográfica, espacial, económica, cultural y político-organizativa de las upz (Lucero y San Francisco); empero, para desarrollar las dimensiones en el área de influencia directa, se aplicó una encuesta semiestructurada en 149 unidades habitacionales, tomaron datos de las 171 fichas de factibilidad predial, no siendo precisa la formulación del muestreo por cuanto no se sabe si (N) que representa la totalidad de predios (60,23619928) hace referencia a los inmuebles existentes en el AID, no se menciona o relaciona inventario de inmuebles a ningún nivel.

La identificación de impactos se hace a la luz de combinar aspectos metodológicos de Incoplan e IDU, identificando criterios, importancia y algunas ponderaciones interdisciplinarias. Se evalúan 17 impactos (11 sociales, 2 económicos y 4 culturales) para las etapas de preconstrucción, construcción y operación.

El documento puede o no, ser tomado como línea base para la elaboración de los productos: identificación y caracterización social del área de influencia,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	--	--------------------------


diagnóstico socio económico y cultural del área de influencia, identificación de los impactos sociales y plan de manejo social de los impactos a cargo del EqGS IDU, toda vez que dichos productos para la etapa de “ Estudios y Diseños se deberán realizar de acuerdo a lo establecido en el Apéndice –Capitulo 10 Gestión Social considerando la normatividad vigente para cada caso.

### 1.3 Planos (Equipamiento Social y Áreas de Influencia)

Aunque la georeferenciación es un anexo del documento “Identificación del área de influencia social del proyecto” a cargo del EqGS IDU, es necesaria su actualización por cuanto algunas entidades no existen, trasladaron la sede y/o sus representantes también han cambiado.

### 1.4 Capítulo 10 Obligaciones de Gestión Social y Participación Social:

El documento presenta inconsistencias muy complejas para la etapa de Estudios y Diseños en general, el texto aunque define de entrada que : “ La Gestión Social del contrato será desarrollada por El Equipo de Gestión Social IDU y el Equipo de Gestión Social del contratista, los cuales desarrollarán la Gestión Social articuladamente de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos establecidos por el IDU de manera articulada”, los grupos de Consultoría e IDU “...realizaran mesas de trabajo y articulación, las veces que se requiera (mínimo semanalmente) para realizar la Gestión Social del contrato “; aun así, no es claro en los alcances de la gestión del grupo social IDU y el grupo social de Consultoría permitiendo la ambivalencia en su interpretación, responsabilidades específicas y otros.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;">CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN SOCIAL</p>	<p style="text-align: center;">U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	---	--


A continuación se relacionan los errores de forma y fondo identificados en el Capítulo 10- Gestión Social.

### 1.4.1 RECURSOS HUMANOS

➤ Numeral 4. Recursos Humanos y Apoyo Logístico- Área Social

El error destacado es la formulación sobre el Recurso humano (derivado del documento de licitación pública) que prevé el personal social de la Consultoría a partir de la etapa de preliminares dejando sin soporte la elaboración de productos para estudio y diseños y la implementación de programas y actividades.


VERSION IDU		
<p><i>Durante la ejecución del contrato y específicamente durante la implementación del Plan de Gestión Social, el Contratista debe tener como mínimo la planta de personal establecida en el Anexo Técnico Separable, el cual estipula a su vez:</i></p>		
PERSONAL	REQUISITOS	DEDICACIÓN
<b>Residente Social Tres (3) (Categoría 6)</b>	Profesional del área social en Trabajo Social, Sociología Antropología, Comunicación Social, Psicología, y Geografía con experiencia profesional no menor de tres (3) años de experiencia general y un (1) año de experiencia específica en estudios y diseños y construcción y / o interventoría de proyectos de infraestructura urbana.	<b>Preliminares 1.0  Construcción 17.00</b>
<b>Tres (3) Ayudante (Guía Cívico)</b>	Formación básica bachiller Se debe da prioridad a los jóvenes de la localidad así: 1. Población ubicada en predios Intervención Predial 2. Participantes del Consejo Local de Juventud 3. Habitantes de la localidad en general <b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b> 1) Distribución de las Piezas de Divulgación. 2) Apoyo a todas las actividades de gestión social.	<b>Preliminares 1.0  Construcción 17.00</b>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>GESTIÓN SOCIAL</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>U.T. CABLE BOGOTA</b></p>
--	--	---

<b>PROPUESTA DE CONSULTORIA</b>		
<p>Para garantizar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de las obligaciones de la Consultoría en materia social, en consecuencia al apoyo documental, volúmenes de información a levantar, sistematizar y presentar, delimitación de los tres micro territorios, así como la articulación en la implementación de programas se propone el siguiente personal para la etapa de E&amp;D, sin detrimento o incremento al presupuesto establecido :</p>		
Personal	Perfil	Dedicación E&D
Un (1) Residente / Coordinador Social	<p>Categoría 4, profesional del área social: trabajador social, sociólogo, antropólogo comunicación social, psicólogo Comunitario, con experiencia profesional no menor de seis (6) años y específica de cuatro (4) año en proyectos de infraestructura, de los cuales 1 deber ser en la etapa de estudios y diseños.</p>	(100)%
Tres (3) Auxiliar Social	<p>Categoría 7. Trabajador Social, Antropólogo, Sociólogo o Psicólogo con experiencia profesional no menor de dos (2) años y específica de mínimo un (1) año en Gestión social de proyectos de infraestructura.</p>	(100)%
<p>Funciones Auxiliares Sociales:</p> <p>(1) Participar y apoyar la ejecución de todas las actividades del plan de Gestión Social que desarrolle el Residente Social</p> <p>(2) Apoyar la elaboración de cada uno de los documentos o publicaciones requeridos durante el proyecto, levantando y sistematizando la información necesaria.</p> <p>(3) Realizar constantes recorridos por la vía de intervención, velando por el cumplimiento de lo establecido en el Plan de Gestión Social y atendiendo las necesidades de la comunidad.</p> <p>(4) Brindar atención oportuna al ciudadano.</p>		
Tres (3) Guía Cívico	Formación básica bachiller	(100)%

#### 1.4.2. PRODUCTOS

- Tablas No. 2 Productos a Entregar por parte del Contratista y Tabla No. 3 Productos a entregar por parte del Equipo de Gestión Social IDU.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;">CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN SOCIAL</p>	<p style="text-align: center;">U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	--	--

La secuencia en tiempos de elaboración y entrega de productos, que actualmente está ajustando el EqGS IDU presenta inconsistencias en tanto las tablas de productos para Consultoría e IDU relacionan el siguiente orden y cronología:

EQ SOC IDU		CONSULTORÍA	
PRODUCTO	TIEMPO	PRODUCTO	TIEMPO
1. Propuesta metodológica y cronograma.	(10) diez días	1. Propuesta metodológica y cronograma.	(10) diez días
2. Documento de identificación del área de influencia social del proyecto. Información georreferenciada para el área de influencia directa y área de intervención. Directorio institucional	(1) primer mes	2. Documento Inventario y Caracterización de Predios.	(3) Tercer mes
3. Documento diagnóstico socioeconómico y cultural del área de influencia.	(2) segundo mes	3. Pliegos de Gestión Social para la etapa de Mantenimiento y presupuesto	(4) Cuarto mes
4. Documento identificación, evaluación de los impactos sociales	(3) tercer mes	4. Ajustes de Pliegos de Gestión Social para la etapa de Construcción	(4) Cuarto mes
5. Plan de manejo social de los impactos	(4) cuarto mes	5. Presupuesto para la Etapa de Ejecución	(4) Cuarto mes
6. Consolidado de la Gestión Social desarrollada durante la etapa de Estudios y Diseños	(5) quinto mes	6. Consolidado de Gestión Social desarrollada durante la etapa de Diseños	(5) Quinto mes

Se debió tener en cuenta que el documento "Inventario y caracterización de predios" (Consultoría- tercer mes) es insumo para el documento "Áreas de influencia" y "Diagnóstico socioeconómico" (EqGS IDU -primer y segundo mes respectivamente).

- Numeral 6.2.3. Pliegos Sociales para las etapas de Construcción y Mantenimiento


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p style="text-align: center;">CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN SOCIAL</p>	<p style="text-align: center;">U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	--	--

En esta misma línea de actividad, para el producto "Ajustes de Pliegos de las etapas de construcción y mantenimiento prevé:

<b>VERSIÓN IDU</b>
<p><i>"El presupuesto debe presentarse para cada una de las etapas del proceso constructivo (preliminares, construcción, recibo y mantenimiento), así como las obligaciones en el área social para la Interventoría." En el párrafo siguiente se lee: "En el Plan de Gestión Social se deben establecer claramente las actividades a desarrollar por parte del Contratista para las etapas de Construcción y Mantenimiento, en lo concerniente a: programa de información y divulgación..."</i></p>
<b>SUGERENCIA DE CONSULTORÍA</b>
<p><i>"Tanto en el Plan de Gestión Social y el presupuesto se deben establecer claramente las actividades a desarrollar por parte del Contratista y los costos para las etapas de Construcción y Mantenimiento, en lo concerniente a: programa de información y divulgación....", por cuanto las funciones de la Interventoría están definidas en el manual de Interventoría y el apéndice otorgado a dicha instancia, de ninguna manera la Consultoría establece las obligaciones sociales para ésta.</i></p>

- Numeral 6.3.2 Diagnóstico socioeconómico y cultural del área de influencia.

<b>VERSIÓN IDU</b>
<p><i>"El contratista debe realizar el análisis de las siguientes dimensiones de estudio:"</i></p>
<b>SUGERENCIA DE CONSULTORÍA</b>
<p><i>"El EqGS IDU debe realizar el análisis de las siguientes dimensiones de estudio, de acuerdo a la propuesta metodológica presentada y basándose los resultados obtenidos por la Consultoría en campo a través de los instrumentos aplicados"; considerando que es claro el alcance de la elaboración de éste producto para el EqGS IDU (tabla No. 3) y el definido apoyo en materia de labor en terreno para la Consultoría.</i></p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	--	--------------------------

### 1.4.3 PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL.


#### ➤ Numeral 6.3.2 Programa de Divulgación

<b>VERSIÓN IDU</b>
<p><i>"En caso de no encontrar en el inmueble quien reciba las comunicaciones, volantes, invitaciones etc. El Contratista y el equipo de Gestión Social IDU, debe realizar nuevas visitas al predio, local, edificación etc. lo cual deberá ser consignado y soportado en la planilla de control entrega de volantes con fechas exactas; si a la segunda visita ninguna persona mayor de edad recibe la pieza de comunicación, esta será enviada por correo certificado al predio"</i></p>
<b>SUGERENCIA DE CONSULTORÍA</b>
<p>El envío de correo certificado requiere tener identificada una persona para su diligenciamiento, por tanto si esta información no es obtenida a través de las visitas, bien porque nadie atiende o porque hay resistencia en el recibo de piezas o porque no brindan tal información, será imposible gestionar el correo certificado. Se sugiere eliminar la nota.</p>

#### ➤ Numeral 6.3.2.1 Volante Informativo de inicio


<b>VERSIÓN IDU</b>
<p><i>"Se adelantará información de las actividades según la programación del Contrato, específicamente para:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>(i) Cuando se inicien actividades relacionadas con el objeto del Contrato</i></li> <li><i>(ii) Cuando se adelanten intervenciones para los estudios en el área de influencia del proyecto</i></li> <li><i>(iii) Cuando se requiera información primaria de los residentes del sector</i></li> <li><i>(iv) Cuando sea solicitado por la interventoría y / o por el IDU</i></li> <li><i>(v) Cuando se requiera"</i></li> </ul>
<b>SUGERENCIA DE CONSULTORÍA</b>
<p>El párrafo se corresponde con lo previsto para las piezas de comunicación ciudadana ó comunicados, por tanto debe generarse un numeral nuevo que desarrolle la información al respecto por cuanto si aplican estas piezas para la etapa de E &amp; D</p>

<b>VERSIÓN IDU</b>
<p><i>"El número de piezas mínimo para entregar es de 4500 unidades o las que se requieran (el equipo de Gestión social IDU definirá y justificará si se presentan cambios en la cantidad sugerida)"</i></p>
<b>SUGERENCIA DE CONSULTORÍA</b>
<p>La definición de tal cantidad no está sustentada en cifra alguna de inventario de predios, entidades o población del sector o micro territorios. Se sugiere hacer la impresión bajo los términos contractuales de la pieza pero en una cifra de 1.500, realizar su distribución e identificar y/o notificar a EqGS IDU si se da cobertura a la población que debe informarse sobre el Contrato a través de este medio.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	---	--------------------------

➤ Numeral 6.3.2.1 Afiches Informativos.

<b>VERSIÓN IDU</b>
<p><i>"El número de afiches será mínimo de 500 unidades o la cantidad que se requiera (el equipo de Gestión social IDU definirá y justificará si se presentan cambios en la cantidad sugerida). Deberán ser elaborados e instalados en el primer mes de la etapa de diseños en los Puntos Satélites de Información y lugares estratégicos, que serán definidos por el Equipo de Gestión Social IDU y aprobados por la Interventoría".</i></p>
<b>SUGERENCIA DE CONSULTORÍA</b>
<p>La definición de tal cantidad no está sustentada en cifra alguna, resulta un número amplio de piezas si se considera que tampoco se describe un proceso de mantenimiento, lo cual justificaría la cifra por cuanto se haría reposición de aquellos que se van deteriorando en un periodo determinado. Se sugiere establecer el mantenimiento y/o disminuir el número de piezas si es para una sola distribución.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</p> <p>DISEÑO Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE Y, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>U.T. CABLE BOGOTA</p>
--	--	--------------------------



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Por supuesto, la retroalimentación en materia documental incluyó la lectura de productos como el de “Beneficios Sociales”, “Informe Final de Predios” e “Informe Final Bogotá”, que resultan bien desarrollados conceptualmente pero no aportan información específica para la elaboración de productos, en el caso de la Consultoría, o para la implementación de actividades de la gestión social durante la etapa de estudios y diseños.

De los documentos revisados según el Apéndice, los aportes para la elaboración de productos de la Consultoría es mínimo, en principio porque no existe referencia o relación alguna numérica de los predios, unidades habitacionales u otro que den sustento o base al Inventario y Caracterización Predial, ni a las cantidades solicitadas de piezas de divulgación, a los instrumentos para aplicar, entre otros.

Las observaciones aquí expuestas se han planteado en los Comités Sociales, que se realizan semanalmente, sin embargo, se ha expresado por parte de las directivas del IDU que las modificaciones se deben concertar y luego registrar en acta, empero el procedimiento de registro para su aval aún no se ha dado.


Debe entenderse la importancia de un texto claro, detallado, especialmente el Capítulo 10- Apéndice de Gestión Social ya que es la carta de navegación y guía para la elaboración de productos y la realización de actividades en esta etapa; se hace urgente efectuar las modificaciones a que haya lugar, de manera concertada entre las partes y en función de optimizar los recursos asignados, la gestión y los resultados tanto contractuales como hacia la comunidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</p>	 <p>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</p>
--	---	--

## **ANEXO No. 2**

### **FORMATO REGISTRO DE INMUEBLES**



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Instituto</small> Desarrollo Urbano</p>	<p><b>CONTRATO IDU No. 1630 DE 2015</b></p> <p><b>ESTUDIOS Y DISEÑOS Y CONSTRUCCION DE OBRA CIVIL, SUMINISTRO, MONTAJE, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL COMPONENTE ELECTROMECHANICO, DE UN SISTEMA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CABLE AEREO TIPO MONOCABLE DESENGANCHABLE, EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, EN BOGOTA D.C.</b></p>	 <p><b>UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ</b></p>
---	---	---

**ANEXO No. 3**

**CRONOGRAMAS**

CONTRATO I.D.U. 1630 de 2015 INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ	ETAPA: ESTUDIOS Y DISEÑOS																						
	2015																2016						
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE					NOVIEMBRE				DICIEMBRE			ENERO				FEB		
PROGRAMA / ACTIVIDAD	7 a 13	14-20	21-27	28-30	1A4	5A11	12 A18	19-25	26-31	2A8	9A15	16A22	23-30	1 A 6	7A13	14-20	21-31	4 A10	11 A 17	18-24	25-31	1 A 5	7 A11
<b>1. Productos</b>																							
<b>1.1 Propuesta Metodológica: elaboración y entrega (Consultoría)</b>																							
1.1.1 Reconocimiento en campo																							
<b>1.2 Inventario y caracterización de predios (Consultoría)</b>																							
1.2.1 Levantamiento de inventarios Juan Pablo																							
1.2.2 Levantamiento de inventarios Manitas																							
1.2.3 Levantamiento de inventarios Mirador																							
1.2.4 Levantamiento de Inventarios Tunal																							
1.2.4 Sistematización de información																							
1.2.5 Elaboración y entrega de documento (Dic 3 de 2015)																							
<b>1.3 Apoyo a IDU para diagnostico socioeconómico y cultural **</b>																							
1.3.1 Revisión documental y ajustes instrumentos																							
1.3.2 Aplicación de instrumentos: Juan Pablo																							
1.3.3 Aplicación de instrumentos: Manitas																							
1.3.4 Aplicación de instrumentos: Mirador																							
1.3.5 Aplicación de instrumentos: Tunal																							
1.3.6 Tabulación																							
1.3.7 Entrega de información a IDU																							
<b>1.4 Ajustes a Pliegos GS y presupuesto para Construcción (Consultoría)</b>																							
<b>1.5 Ajustes a Pliegos GS y presupuesto para Mantenimiento (Consultoría)</b>																							
<b>1.6 Informe Consolidado (IDU-Consultoría)</b>																							
<b>2. ACTIVIDADES</b>																							
<b>2.1 Programa de Información</b>																							
2.1.1 Preparación de la presentación																							
2.1.2 Ajustes a la presentación																							
2.1.3 Realización de reuniones de inicio																							
2.1.4 Preparación de la presentación																							
2.1.5 Ajustes a la presentación																							
2.1.6 Realización de reuniones de finalización																							
<b>2.2 Programa de Divulgación</b>																							
2.2.1 Distribución de volante de inicio																							
2.2.2 Distribución de comunicados y convocatorias																							
2.2.3 Instalación PSI																							
<b>2.3. Programa de Atención al Ciudadano</b>																							
2.3.1 Instalación línea telefónica																							
2.3.2 Creación de correo electrónico																							
2.3.3 Atención al ciudadano																							
<b>2.4 Programa de Participación Ciudadana</b>																							
2.4.1 Conformación Comité CREA																							
2.4.2 Reunión Comité CREA																							

\* Cronograma preliminar, sujeto a modificaciones

\*\* Productos a presentar por el Eq de Gestión Social IDU con apoyo de GS de la Consultoría

CONTRATO I.D.U. 1630 de 2015 INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO UNIÓN TEMPORAL CABLE BOGOTÁ	ETAPA: ESTUDIOS Y DISEÑOS																					
	2015														2016							
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEB	
	7 a 13	14-20	21-27	28-30	1A4	5A11	12 A18	19-25	26-31	2A8	9A15	16A22	23-30	1 A 6	7A13	14-20	21-31	4 A10	11 A 17	18-24	25-31	1 A 5
<b>1. Productos</b>																						
<b>1.1 Propuesta Metodológica: elaboración y entrega (Consultoría)</b>																						
1.1.1 Reconocimiento en campo																						
<b>1.2 Inventario y caracterización de predios (Consultoría)</b>																						
1.2.1 Levantamiento de inventarios Juan Pablo																						
1.2.2 Levantamiento de inventarios Manitas																						
1.2.3 Levantamiento de inventarios Mirador																						
1.2.4 Levantamiento de Inventarios Tunal																						
1.2.4 Sistematización de información																						
1.2.5 Elaboración y entrega de documento (Dic 3 de 2015)																						
<b>1.3 Apoyo a IDU para diagnóstico socioeconómico y cultural **</b>																						
1.3.1 Revisión documental y ajustes instrumentos																						
1.3.2 Aplicación de instrumentos: Juan Pablo																						
1.3.3 Aplicación de instrumentos: Manitas																						
1.3.4 Aplicación de instrumentos: Mirador																						
1.3.5. Aplicación de instrumentos: Tunal																						
1.3.6 Tabulación																						
1.3.7 Entrega de información a IDU																						
<b>1.4 Ajustes a Pliegos GS y presupuesto para Construcción (Consultoría)</b>																						
<b>1.5 Ajustes a Pliegos GS y presupuesto para Mantenimiento (Consultoría)</b>																						
<b>1.6 Informe Consolidado (IDU-Consultoría)</b>																						
<b>2. ACTIVIDADES</b>																						
<b>2.1 Programa de Información</b>																						
2.1.1 Preparación de la presentación																						
2.1.2 Ajustes a la presentación																						
2.1.3 Realización de reuniones de inicio																						
2.1.4 Preparación de la presentación																						
2.1.5 Ajustes a la presentación																						
2.1.6 Realización de reuniones de finalización																						
<b>2.2 Programa de Divulgación</b>																						
2.2.1 Distribución de volante de inicio																						
2.2.2 Distribución de comunicados y convocatorias																						
2.2.3 Instalación PSI																						
<b>2.3. Programa de Atención al Ciudadano</b>																						
2.3.1 Instalación línea telefónica																						
2.3.2 Creación de correo electrónico																						
2.3.3 Atención al ciudadano																						
<b>2.4 Programa de Participación Ciudadana</b>																						
2.4.1 Conformación Comité CREA																						
2.4.2 Reunión Comité CREA																						

\* Cronograma preliminar, sujeto a modificaciones

\*\* Productos a presentar por el Eq de Gestión Social IDU con apoyo de GS de la Consultoría

