**PROTOCOLO PARA VOLANTES DE**

**INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD**

1. La elaboración de los volantes **depende de las necesidades surgidas en la obra**, dentro de las cuales se encuentran: inicios de frentes de obra – cierres, desvíos y Planes de Manejo de Tráfico (PMT) en general – invitación a reuniones – Notificaciones de levantamiento de actas de vecindad – y recomendaciones a la comunidad en general.

2. El residente social del contratista selecciona la plantilla correspondiente, según la necesidad de información del proyecto y según lo programado en obra. Las plantillas se puede obtener a través del enlace <https://www.idu.gov.co/page/volantes-de-informacion-a-la-comunidad-en-blanco-y>

3. Aunque las plantillas son genéricas, estas son una guía, y **el diligenciamiento de los volantes es único para cada necesidad comunicativa** y cada contrato, por eso, el (la) residente social del contratista, conocedor de la comunidad y sus necesidades, lo elabora siguiendo unas directrices mínimas de redacción, ortografía; pero especialmente de relevancia del mensaje, información veraz y confiable, y usando un lenguaje claro, sencillo y directo para la comunidad; así como anticipación a los hechos. Es decir, los volantes siempre se realizarán pensando en la comunidad a quienes van dirigidos.

4. Después de diligenciar el volante, este debe ser enviado por correo electrónico al (la) residente social de la interventoría; para que verifique y avale la información allí contenida

5. La interventoría envía al coordinador social o técnico del proyecto (dependiendo de la información que contenga el volante: técnica o social), para que avalen la información (fechas, actividades, conveniencia); ya que la Oficina Asesora de Comunicaciones NO AVALA  esta información, (que se supone ya está previamente confirmada).

6. El (la) residente social de interventoría envía el volante avalado por ellos al correo electrónico **volantesidu@gmail.com,** de la Oficina Asesora de Comunicaciones, con copia al (la) Coordinador (a) Social IDU del contrato (quien ya ha avalado la actividad previamente); indicando que el volante ya ha sido revisado y aprobado por los respectivos coordinadores; y se envía **mínimo con 3 días hábiles de anticipación** al evento (reunión – cierre – corte de servicios- etc.), con el fin de dar lugar a cualquier posible sugerencia u observación por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), y tener espacio suficiente para imprimir y repartir los volantes a la comunidad ANTES de cualquier evento.  
  
7. Si el volante es enviado sin copia a la coordinación social IDU, el volante NO será revisado, y debe ser enviado nuevamente, entrando en cola para la revisión del mismo.

8. El horario de revisión y aprobación de los volantes es de 7:am. a 2:00 pm de cada día hábil; ya que al final de cada día se entrega al equipo de redes sociales, prensa y Canales OTC, el reporte de actividades sociales aprobadas por día; es decir que si el correo es enviado después de este horario, este será revisado el día hábil siguiente. (Es muy importante tener en cuenta los tiempos y los horarios establecidos, para facilitar la organización y disposición final de la información, así como la fecha de emisión del volante). Recuerde que por medio de este correo se revisan los volantes de TODOS los contratos IDU, así que la revisión se realiza en el estricto orden en que van llegando.

9. Los volantes NO serán aprobados por cualquiera de los siguientes motivos: - La fecha de realización de la actividad está vencida o es el día siguiente. (A menos que sea una actividad de emergencia) - El volante tiene fecha de emisión vencida (esta debe ser del día que se aprueba el volante) -El volante presenta errores de ortografía o redacción -La coordinación social manifiesta que no se aprueba dicha actividad.  
  
10. Si surge una observación o sugerencia al volante enviado, la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), lo hará saber respondiendo el correo a la interventoría, con copia al (la) Coordinador (a) Social IDU del contrato, con lo cual el volante debe ser enviado nuevamente con las observaciones realizadas.  
  
11. En caso de ser aprobado el volante porque cumple con todos los criterios anteriormente descritos, se responderá a la solicitud, con un mensaje aprobación de dicho volante, con copia al (la) coordinador (a) social IDU.  
  
12. Es muy importante que la información sea actualizada y veraz, porque con estos volantes, se elabora un reporte diario, de las actividades sociales y técnicas que están por realizarse en las obras y contratos IDU, y poder avisar anticipadamente a la comunidad por medio de las redes sociales IDU y del Distrito.  
  
 13. Cualquier información adicional requerida, debe hacerse por medio del correo volantesidu@gmail.com

**Instrucciones y recomendaciones para el diligenciamiento de volantes de información a la comunidad.**

**1. Redacción de titulares:**

* El titular siempre anuncia un evento positivo: el inicio, el avance o la finalización de un proyecto. No corresponde a copiar el objeto contractual, ya que puede ser muy largo y pesado, conteniendo información irrelevante para la comunidad. Ej: no se debe escribir: a monto agotable, a precios unitarios, en la ciudad de Bogotá DC.
* Escribir la acción en 1 persona del plural: Iniciamos – Avanzamos con – Finalizamos, et, según el tipo de volante y el estado del proyecto.
* Para escribir la dirección, se recomienda escribir Calle – Carrera – Diagonal – Transversal (con la inicial en mayúscula) – Avenida. Evitar escribir KR – CL – DG – TV - AV.
* En caso de ir acompañada por una letra, escribirla en mayúscula y sin espacio, ej: Calle 3B (evitar 3ª)
* En caso de ir acompañada por las palabras Bis – Sur o Este, escribirlas con mayúscula inicial y separadas del número, ej: Calle 5 Bis Sur
* En caso de conocer el tramo escribir: Carrera XX entre Calles YY y ZZ. No escribir: la Carrera XX entre la Calle YY y entre la Calle ZZ. (para ahorrar espacio)
* Los titulares para la finalización de un tramo de mantenimiento, o notificaciones de cierre de actas de vecindad, o reuniones de finalización de mantenimiento, se deben redactar: La Calle XX entre Carreras YY y ZZ ¡Ya tiene nueva cara! (haciendo alusión al cambio que se da en el lugar).
* En el caso de los volantes de mantenimiento que tienen varios tramos, para evitar que quede tan pesado, se sugiere escribir: Iniciamos / Avanzamos /el /con el mantenimiento vial en el barrio XXXXXXX.
* En el caso de los volantes de mantenimiento, se debe aclarar si es mantenimiento vial – rehabilitación vial – mantenimiento de espacio público – mantenimiento de puentes vehiculares o peatonales.
* El contratista debe adaptar el tamaño de la letra, según la cantidad de texto, para que no se vea pesado.
* La letra es Arial en negrilla para el titular.

**2. Volantes de reuniones con la comunidad:**

* Volantes de Reunión de inicio de mantenimiento:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este mantenimiento, a conocer las actividades puntuales que realizaremos para mejorar la movilidad y la calidad de vida de conductores, peatones y residentes del barrio XXXX (con mayúscula inicial el nombre del barrio) de la localidad de XXXXXXXX.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión de inicio de construcción:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este proyecto, a conocer las actividades puntuales que realizaremos para mejorar (escriba un beneficio, según el proyecto, ej, la conectividad o el especio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión de inicio de estudios y diseños:

Invitamos a la comunidad de (escribir la localidad, o sector, o barrio), a conocer las actividades puntuales que realizaremos para hacer realidad este proyecto, que mejorará (escriba un beneficio, según el proyecto, ej: la conectividad, el espacio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión de avance de mantenimiento:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este mantenimiento, a conocer las actividades que hemos realizado para mejorar la movilidad y la calidad de vida de conductores, peatones y residentes del barrio XXXX (con mayúscula inicial el nombre del barrio) de la localidad de XXXXXXXX.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión de avance de construcción:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este proyecto, a conocer las actividades que hemos realizado para mejorar (escriba un beneficio, según el proyecto, ej, la conectividad o el especio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión de avance de estudios y diseños:

Invitamos a la comunidad de (escribir la localidad, o sector, o barrio), a conocer las actividades que hemos realizado para hacer realidad este proyecto, que mejorará (escriba un beneficio, según el proyecto, ej: la conectividad, el espacio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión de finalización de mantenimiento:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este mantenimiento, a conocer las actividades que realizamos, y que mejoran la movilidad y la calidad de vida de conductores, peatones y residentes del barrio XXXX (con mayúscula inicial el nombre del barrio) de la localidad de XXXXXXXX; y a conocer las recomendaciones de sostenibilidad de las obras entregadas.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión de finalización de construcción:

Invitamos a la comunidad beneficiada por estas obras, a conocer las actividades que realizamos para mejorar (escriba un beneficio, según el proyecto, ej, la conectividad o el especio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad; así como las recomendaciones y pautas para la sostenibilidad de las obras finalizadas.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión de finalización de estudios y diseños:

Invitamos a la comunidad de (escribir la localidad, o sector, o barrio), a conocer las actividades que realizamos para hacer realidad este proyecto, que mejorará (escriba un beneficio, según el proyecto, ej: la conectividad, el espacio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión extraordinaria de mantenimiento:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este mantenimiento, a resolver todas las inquietudes sobre el contrato, que mejorará la movilidad y la calidad de vida de conductores, peatones y residentes del barrio XXXX (con mayúscula inicial el nombre del barrio) de la localidad de XXXXXXXX.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión extraordinaria de construcción:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este proyecto, a resolver todas las inquietudes sobre el contrato, que mejorará (escriba un beneficio, según el proyecto, ej: la conectividad, el espacio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Reunión extraordinaria de estudios y diseños:

Invitamos a la comunidad de (escribir la localidad, o sector, o barrio), a resolver todas sus inquietudes sobre las actividades que realizamos para hacer realidad este proyecto, que mejorará (escriba un beneficio, según el proyecto, ej: la conectividad, el espacio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Taller de sostenibilidad de mantenimiento:

Invitamos a la comunidad del barrio XXXX (con mayúscula inicial el nombre del barrio) de la localidad de XXXXXXXX, a participar en el Taller de Sostenibilidad, en el que (escribir el objetivo del taller y agregar si contamos con la presencia de alguna entidad).

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Taller de sostenibilidad de construcción:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este proyecto, a participar en el Taller de Sostenibilidad, en el que (escribir el objetivo del taller y agregar si contamos con la presencia de alguna entidad), que mejorará (escriba un beneficio, según el proyecto, ej: la conectividad, el espacio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU

* Volantes de Taller de sostenibilidad de estudios y diseños:

Invitamos a la comunidad de (escribir la localidad, o sector, o barrio), a participar en el Taller de Sostenibilidad, en el que (escribir el objetivo del taller y agregar si contamos con la presencia de alguna entidad).

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Comité IDU de mantenimiento:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este mantenimiento a convertirse en veedores ciudadanos, participando en este Comité IDU, en el que socializaremos el avance y resolveremos las inquietudes de este contrato, que mejora(rá) la movilidad y la calidad de vida de conductores, peatones y residentes del barrio XXXX (con mayúscula inicial el nombre del barrio) de la localidad de XXXXXXXX.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Comité IDU de construcción:

Invitamos a la comunidad beneficiada por este proyecto a convertirse en veedores ciudadanos, participando en este Comité IDU, en el que socializaremos el avance y resolveremos las inquietudes sobre el contrato, que mejora(rá) mejorar (escriba un beneficio, según el proyecto, ej, la conectividad o el especio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Volantes de Comité IDU de estudios y diseños:

Invitamos a la comunidad de (escribir la localidad, o sector, o barrio), a convertirse en veedores ciudadanos, participando en este Comité IDU, en el que socializaremos el avance y resolveremos las inquietudes sobre el contrato, que mejora(rá) (escriba un beneficio, según el proyecto, ej, la conectividad o el especio público, etc.) y la calidad de vida de los ciudadanos del (norte – sur – oriente – occidente) de la ciudad.

La participación de la comunidad fortalece los proyectos. Más información en nuestro PUNTO IDU.

* Si los volantes corresponden a un proyecto que tenga que ver con TransMilenio, en este caso hablamos de usuarios beneficiados, y no de comunidad beneficiada, y tampoco nos referimos específicamente a la localidad, sino a la troncal o troncales.

3**. FOTOGRAFÍAS PARA LOS VOLANTES:**

* Las fotografías deben ser tomadas en tiempo real, y deben evidenciar el estado en que se encuentran. Es decir, en el caso de mantenimiento, deben evidenciar que la calle requiere esa intervención.
* Las fotos deben tener buena calidad, y deben ilustrar el volante.
* En el caso de las reuniones, se puede insertar una foto de una reunión previa, o de un render, o del estado actual del proyecto.
* Las fotos NO deben ser estiradas, ni encogidas, ya que pierden la proporción real. Para hacerlas más pequeñas o grandes, se debe mantener oprimido el botón Shifth del computador, y así no perderán su proporción. En caso de necesitar recortarlas, puede hacerlo.
* Las fotos deben ir en la parte de atrás del volante, para esto las selecciona y oprime el botón derecho y luego: enviar al fondo
* Las fotos no deben tener ningún tipo de recuadro, ni marco, ni desvanecido, ni marca de agua, ni hora, ni fecha.

**4. Fecha de emisión del volante:**

* En esta zona: cuadrado blanco sobre parte superior derecha de la foto, se encuentra el consecutivo del volante – la fecha: escribir: día/mes/año: ej 01/03/20. No escribir 06 de Febrero de 2020
* En la localidad, escribir el nombre en minúscula, con la inicial mayúscula. Ej: La Candelaria. No escribir con mayúsculas sostenidas.
* Si el contrato es en varias localidades, escribir solamente la que es objeto de la reunión o del volante específico.

**5. Datos de la reunión:**

* Escribir la fecha evitando escribir el mes con mayúscula inicial en medio de la frase. Ej: permitido: Jueves 12 de marzo de 2020 - Marzo 12 de 2020 - No permitido: Jueves 12 de Marzo de 2020

**5. Datos del PUNTO IDU:**

* Escribir la dirección, eliminando la palabra dirección.
* Escribir el teléfono en negrilla (para darle más resalte
* Escribir el horario de forma condensada. Ej: L a V de 8am – 12m L-J: de 3pm – 5 pm

**6. Notificaciones de actas de vecindad 1-2 y última visita:**

* El contratista envía el paquete completo: 1 – 2 y última visita y se aprueban los tres.
* Las notificaciones de 2 y última visita pueden ir sin fechas, ya que estas se cuadran con el respectivo ciudadano
* La notificación de 1 visita DEBE IR CON FECHA de la actividad, la cual se puede escribir así, en caso de no tener la fecha exacta: A partir del 3 de marzo – Entre el 3 y el 20 de marzo.
* Recordar que los días y los meses no llevan mayúscula inicial cuando van en medio de la frase, al escribir el horario de la actividad. Escribir am. - pm. – m. (en minúsculas).
* El titular se escribe así: Para proyectos de construcción: Estamos construyendo el/la/los (y debajo el nombre del proyecto en letra más grande).
* El titular se escribe así: Para proyectos de mantenimiento: Estamos haciendo el mantenimiento vial/de espacio público / de puentes vehiculares/peatonales de (y debajo el nombre del proyecto en letra más grande)

**7. Cierre de Actas de vecindad:**

* Aplican todas las instrucciones anteriores, menos las de los titulares, los cuales serían:
* Para proyectos de construcción: Finalizamos la construcción de (y debajo el nombre del proyecto en letra más grande).
* El titular se escribe así: Para proyectos de mantenimiento: Finalizamos el mantenimiento vial/de espacio público / de puentes vehiculares/peatonales de (y debajo el nombre del proyecto en letra más grande)

**8. Suspensiones de servicios públicos:**

* Aplican las instrucciones de titulares.
* Debe insertarse una foto adecuada para su proyecto, teniendo en cuenta las indicaciones de proporción y corte.
* Debe escoger el tipo de suspensión: gas – agua- energía – telefonía, etc.

**9. Volantes de Inicio de actividades:**

* El titular debe corresponder al proyecto (según instrucciones anteriores)
* Describir un beneficio, hablar de comunidad beneficiada.
* Mencionar la fecha de inicio (si se tiene certeza), o un lapso, o escribir aproximadamente.
* La foto que se inserte debe evidenciar la necesidad de la intervención (en el caso de mantenimiento), o insertar un render, en el caso de construcción.

**10. Volante de Finalización de Mantenimiento:**

* El titular debe indicar el tramo/ el puente / el espacio público de…. y ¡Ya tiene nueva cara!
* Insertar foto de antes y ahora. (que evidencie las actividades hechas) La foto actual no puede ser con actividades que evidencien obra.

**11. PLANES DE MANEJO DE TRÁFICO**

* Indicar siempre el tipo de restricción, que afecta el tránsito normal de peatones, vehículos, etc. Por ejemplo: Cierre total de la vía – Cierre parcial – Intervenciones a medias calzadas – Cierres nocturnos
* Escribir la fecha, el lapso y aclarar cuando es horario nocturno.
* Describa las afectaciones para cada tipo de actor (peatones – vehículos particulares – biciusuarios – transporte público – transporte de carga, residentes etc.). Puede escoger los iconos que están, eliminando los que no necesita, porque no hay afectación. SIEMPRE PENSANDO EN EL INTERÉS DE LA COMUNIDAD.
* Si el PMT contempla desvíos, estos se deben describir, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones: Resumir bastante – evitar texto que sobre, tal como: tomar a la derecha y posteriormente tomar nuevamente a la izquierda. Se recomienda escribir el nombre de la calle y la dirección: tomar la Carrera/Calle XX al (norte – sur – oriente – occidente) – recorrido habitual. Deben ser muy concretos. Evitar escribir KR – CLL- DG etc.
* Si el volante necesita un plano para ilustrar algún desvío, debe contener: norte – nombre de las calles en tamaño legible –recorridos claros con flechas. No necesita tener colombinas, maletines, ni auxiliares de tráfico, ni elementos que distraigan o generen confusión al ciudadano. Puede tener puntos de referencia conocidos por la comunidad (iglesias, parques, entidades, estaciones, etc, que lo ayuden a ubicarse).
* En caso de requerir ayuda de la Oficina asesora de Comunicaciones para elaborar el plano, debe solicitarlo con anticipación.
* Si el volante se imprime a color, contiene plano con desvíos especificar en el recorrido el color de la flecha que lo ilustra en el plano, o realizar convenciones.
* Si el volante se imprime a blanco y negro y contiene plano con desvíos, estos deben ser legibles (puntos - líneas interrumpidas, etc.) y se debe indicar en la descripción, a qué corresponde, o realizar convenciones.
* En caso de que el PMT no contemple desvíos, debe insertar una foto que ilustre el sector al que corresponde, y debe evidenciar la necesidad de la intervención.
* Puede organizar el volante, según el tamaño del plano (horizontal o vertical)