

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

GUÍA

GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
3.0	2018-12-28	Se actualiza con la visión estratégica del actual Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y los lineamientos relacionados con los pilares Democracia Urbana y construcción de comunidad y cultura ciudadana. Vincula los dos grandes componentes transversales de la Política de Gestión Social y Servicio a la ciudadanía (Resolución 4940 de 2018): Gobernanza urbana e innovación social y los parámetros establecidos en los nuevos pliegos del componente social que tienen tres líneas estratégicas (i. diálogo ciudadano, ii. comunicación estratégica y iii. medición de la percepción ciudadana y monitoreo de impacto).	20697
2.0	27/10/2015	Se cambia la denominación por “Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible” y se ajusta la versión de acuerdo con la versión impresa y diseñada, en cuanto a cambios de forma, corrección de estilo y numeración de tabla de contenido.	251
1.0	11/03/2015	Versión inicial del documento.	238

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código



Participaron en la elaboración ¹	Ana María Reyes Ortiz, OTC / Esteban Adolfo Quesada Salazar, OTC / Jhovany Edgardo Díaz Rojas, OTC / Johan Adrian Ruiz Ruiz, OTC / Lucy Molano Rodriguez, OTC / Paola Ximena Beltran Mendoza, OTC / Paula Juliana Serrano
----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

	Serrano, OAP /
Validado por	Isauro Cabrera Vega, OAP Validado el 2018-12-28
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Revisado el 2018-12-28
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Aprobado el 2018-12-28

El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	6
INTRODUCCIÓN	8
1. Objetivo	10
2. Alcance	10
3. Marco Normativo	11
INSTITUCIONALIDAD, GESTIÓN SOCIO-CULTURAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	15
1. Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	15
2. Cambios en las perspectivas de la gestión social	15
3. Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía	18
DESARROLLO HUMANO, ÉNFASIS TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	21
1. El Concepto de Desarrollo Humano	21
2. Énfasis territorial	22
3. Construcción e implementación de espacios integrales de acción	24
4. Hacia un Modelo de Movilidad Pública Sostenible	25
5. Participación Ciudadana y Control Social	26
6. Veeduría Ciudadana	28
7. Mecanismos de Protección de los Derechos Fundamentales	29
LA PERSPECTIVA DE LA GESTIÓN SOCIO-CULTURAL Y URBANA DEL IDU	31
1. Pilares, Líneas Estratégicas y Programas	31
2. Las Estrategias de Apropiación y Sostenibilidad	33
3. Gestión socio-cultural según el Ciclo y la Tipología de proyectos	35
4. Caja de Herramientas de Intervención Social	39
5. Identificación y Caracterización de las Áreas de Influencia	40
6. Glosario	41
ETAPA DE PREFACTIBILIDAD	44
1. Objetivo General	44
2. Objetivos Específicos	44
3. Alcances de la gestión socio-cultural.	44
4. Proyectos de Infraestructura para Espacio Público:	45
5. Estudio Social	46
ETAPA DE FACTIBILIDAD	51
1. Objetivo general	52
2. Objetivos específicos	52
3. Productos sociales a entregar	53
4. Antecedentes	54
5. Estudio social	54
ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS.	70

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

1.	Objetivo general	70
2.	Objetivos específicos.	70
3.	Alcance	71
4.	Productos Sociales a entregar	72
5.	Propuesta metodológica y cronogramas.	72
6.	Actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación estratégica	79
7.	Entrega de productos y evidencias de actividades	90
8.	Tramite de validación	91
9.	Interventoría	91
	ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN, CONSTRUCCIÓN Y RECIBO.	94
1.	Objetivo general	94
2.	Objetivos específicos	94
3.	Etapa de Preconstrucción	95
4.	Etapa de Construcción	96
	ETAPA DE MANTENIMIENTO	120
1.	Objetivo general	120
2.	Objetivos específicos	120
3.	Alcance	120
4.	Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto	121
	Programa de Comunicación Integral para el desarrollo del proyecto	137
5.	Informes de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica	140
6.	Plan de Acción Social de la Interventoría.	141
7.	Evaluación por parte de la Interventoría de la gestión adelantada por el contratista	143
	CAJA DE HERRAMIENTAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL	147
1.	Objetivo	147
2.	Objetivos específicos	147
3.	Revisión Documental	147
4.	Caracterización socio territorial	148
5.	Mapa Social (Actores y Conflictos)	149
6.	Análisis DOFA	153
7.	Cartografía social	155
8.	Recorridos territoriales y Estudio de Imagen Urbana	161
9.	Metaplan	165
10.	La Planeación por Escenarios	166
11.	Investigación Participativa	168
12.	El Modelo Canvas	171
13.	Marco Lógico	173
14.	Grupos Focales	179
15.	Talleres de imaginarios sociales	182
16.	Mapeo de riesgos desde la percepción de los NNA	185

GUÍA			
GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

17. Talleres de Diseño Participativo	186
18. Análisis de gustos y disgustos desde la perspectiva de los niños y las niñas	188
19. Talleres de identidad	189
20. Lineamientos generales para la recolección y análisis de percepción ciudadana sobre los proyectos de infraestructura adelantados por el IDU	191
BIBLIOGRAFÍA	199
ANEXO. Perfiles de los Equipos Sociales de los Proyectos	203

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

GUÍA DE GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE

PRESENTACIÓN

Las ciudades son espacios de oportunidades y beneficios para el desarrollo humano individual y colectivo. La infraestructura urbana, específicamente los proyectos de espacio público, viales y de transporte, son acciones generadoras de equidad y democracia. De allí que su finalidad sea la transformación físico-espacial, social y cultural de los territorios, y en esta misma medida, la generación de bienestar en sus habitantes.

A través de sus proyectos el IDU promueve el desarrollo urbano sostenible y este implica, simultáneamente, la transformación físico-espacial y la transformación socio-cultural de los territorios. Así, a la vez que implementa intervenciones de vanguardia en infraestructura para la movilidad y el espacio público, desarrolla procesos de gobernanza urbana, diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción de la ciudadanía y monitoreo de los impactos que, en su conjunto, mejoran el relacionamiento entre los diferentes actores del desarrollo urbano y promueve la generación de ciudadanías activas y corresponsables con su entorno y con el desarrollo de la ciudad.

Esta *Guía de gestión socio-cultural para el desarrollo urbano sostenible*, actualización de la primera versión publicada en 2015, es el producto de aplicar inteligencia organizacional a los procesos de aprendizaje que nos han permitido avanzar de una gestión social anclada en la mitigación de impacto y la minimización de los efectos de las obras, a una apuesta de gestión socio-cultural y urbana que fomenta el diálogo y la formación conjunta de saberes entre los actores del desarrollo urbano y el IDU, fortalece la cultura ciudadana y los procesos de articulación interinstitucional alrededor de proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público.

La Guía es una herramienta diseñada para los equipos sociales de consultores, contratistas e interventores, expone los lineamientos, estrategias, programas y acciones necesarias para la consecución de objetivos de la gestión socio-cultural en los proyectos de infraestructura para la movilidad y espacio público liderados por el IDU. Sin embargo, la Guía también constituye una invitación a tales equipos sociales para innovar y adaptar las estrategias, metodologías y herramientas aquí consignadas a la medida de los territorios y proyectos a su cargo.

GUÍA			
GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

INTRODUCCIÓN

Los avances conceptuales y prácticos de las últimas décadas sobre desarrollo urbano sostenible muestran que los procesos de construcción de las ciudades aportan a materializar los esfuerzos de fortalecimiento de las condiciones para el desarrollo humano, toda vez que las ciudades, además de escenarios que hacen realidad el ejercicio y disfrute de los derechos de la ciudadanía, espacios compartidos donde transcurre la vida de las personas y en los que se instalan escalas de valores, intereses territoriales y representaciones socio-culturales. Los procesos de construcción de una ciudad son, también, procesos de construcción de ciudadanía, y como consecuencia de esta constatación, diversos organismos internacionales, regionales y locales encargados de la planeación y administración de las ciudades, han venido orientando sus estrategias, políticas y acciones de gestión urbana hacia la conjunción de estas dos dimensiones de la construcción de las ciudades: la construcción físico-espacial y la construcción socio-cultural.

En ese contexto, la movilidad se ha convertido en uno de los factores más sensibles y críticos de valoración de la calidad de vida de la ciudadanía, debido al caos en que se debaten la mayor parte de las ciudades del mundo, construidas en la errática orientación expansiva que generó la urbanización masiva, la adicción por el carro particular y la masificación del uso de las motocicletas, todo lo cual revierte adicionalmente en el deterioro del medio ambiente y particularmente del aire respirable en las ciudades. Hoy se reclama un desarrollo urbano centrado en la preocupación compleja por disminuir nuestra huella ambiental y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, y hacia allí deben virar también las determinaciones en materia de movilidad y transporte. Ese viraje está ligado a tres grandes perspectivas:

- La implementación de una forma de *ordenamiento* del territorio que configure ciudades más compactas y densas, con uso mixto de suelos, disposición de espacio público para mejorar las condiciones ecológicas y ambientales, ciudades más caminables, dándole prioridad al peatón, el uso de la bicicleta y transporte multimodal público y sostenible para los trayectos distantes.
- Un cambio de paradigma sobre la visión tradicional del urbanismo soportada en instrumentos legales, que debe ir haciendo camino a la generación de espacios, instrumentos de política y herramientas de participación ciudadana en los espacios de toma de decisión sobre la planeación urbana, la priorización de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público, y la construcción misma de las ciudades.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- La convergencia de un conjunto de acciones públicas y privadas en torno a objetivos comunes en el desarrollo urbano, con la promoción de sinergismos intersectoriales, interinstitucionales y multiescalares entre todos los *actores del desarrollo urbano*, ciudadanos, empresarios, universidades y autoridades públicas, asumiendo cada cual las funciones que le son propias y aportando al desarrollo de las de los demás. Se busca generar valor a partir de proyectos de infraestructura en Bogotá, materializando formas de financiación como las Asociaciones Público-Privadas (APP), la consecución de recursos de las Regalías y la Cooperación Internacional, y la valorización.

La inclusión de estas perspectivas replantea y amplía el objetivo de la *gestión socio-cultural* en proyectos de desarrollo urbano, centrada hasta hoy en la entrega a la comunidad de información sobre los proyectos y la identificación, prevención y/o compensación de los impactos generados por estos. Una *gestión urbana integral* como la requerida por las ciudades contemporáneas nos invita a convertir el proyecto urbano en un potencializador de las capacidades de la ciudadanía para incidir en su entorno y por tanto, en un dinamizador de las transformaciones requeridas para garantizar una mejoría en las condiciones territoriales. Comprender los modos en que la *transformación de las prácticas sociales* potencializa la producción de bienestar de los proyectos nos impele a trascender los ejercicios de información y mitigación de impacto, con:

- *Procesos de gobernanza urbana*, concentrados en un diálogo de saberes territoriales entre la ciudadanía, las organizaciones sociales, las entidades privadas y las instituciones, donde los conocimientos y diferentes perspectivas sobre la ciudad son valorados y útiles.
- *Procesos de formación y cultura ciudadana* sobre desarrollo urbano sostenible orientados a líderes y lideresas de las comunidades, funcionarios públicos de diversas entidades y equipos sociales de los proyectos, para garantizar el mejoramiento de sus capacidades para incidir en la gestión urbana.
- *Procesos de comunicación estratégica* para sensibilizar sobre la corresponsabilidad en la construcción de la ciudad y orientados diferencialmente a comunidades que requieren información acorde con sus necesidades y requerimientos, para garantizar equidad, inclusión e integralidad.
- *Procesos de medición de la percepción ciudadana* que buscan monitorear las problemáticas e impactos generados por los proyectos, así como la expectativa (encuestas "ex-ante"), percepción (encuestas durante) y satisfacción (encuestas "ex-post") de la ciudadanía en relación con los proyectos de la Entidad.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Bogotá cuenta con un Sistema Distrital de Participación y viene avanzando de manera importante en un modelo de participación ciudadana que permite a entidades como el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, aportar a los proyectos de infraestructura procesos de gobernanza urbana. Pero justo por ello, la participación ciudadana en estos procesos de planificación, diseño y ejecución de proyectos de desarrollo urbano se circunscribe y se debe armonizar con el proyecto de ciudad definido en los Planes de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial, de mediano y largo plazo.

La actual *Guía de Gestión Socio-Cultural para el Desarrollo Urbano Sostenible* hace parte integral de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU (*Resolución 4940 de 2018*) y es acompañada de otros documentos que operacionalizan dicha Política, como la *Cartilla de Trámites y Servicios*, la *Cartilla de Ciudad y Ciudadanía* y el *Manual Construyendo ciudad: Participación Ciudadana y Control Social para Proyectos de desarrollo urbano*.

En lo seguido, este documento presenta un marco referencial básico sobre el Instituto de Desarrollo Urbano (historia, estructura, funciones); la evolución que ha tenido el quehacer de la gestión social para la entidad; un breve marco que desarrolla lineamientos clave para comprender las propuestas de gobernanza urbana, diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto; una tipologización de proyectos y la definición de los perfiles para los equipos sociales y de interventoría, según tipo y etapa del proyecto; las estrategias, programas y acciones que desarrollarán los equipos sociales en cada etapa del ciclo de proyectos; y un caja de herramientas que describe algunas metodologías sociales que permiten llevar a buen término la gestión socio-cultural y urbana que desarrolla el IDU alrededor de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público que están a su cargo.

1. OBJETIVO

Esta guía tiene como objetivo ser un marco conceptual que oriente a funcionarios, consultores, contratistas e interventores en su quehacer como gestores socio-culturales y urbanos.

2. ALCANCE

Esta guía operacionaliza la *Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía* del IDU (*Resolución 4940 de 2018*), expone los aprendizajes de la entidad en temas indispensables como participación ciudadana, control social, gobernanza

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

urbana, cultura ciudadana y responsabilidad social, y describe las estrategias de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto para cada una de las etapas del ciclo de los proyecto que construye la entidad

3. MARCO NORMATIVO

Desde los Organismos Multilaterales

De acuerdo con la función misional del IDU, diversos lineamientos de origen multilateral, consultivos, sugerentes o vinculantes constituyen referentes de principios afines a nuestra gestión socio-cultural. Estos son:

- ✓ La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el Objetivo 11 sobre lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
- ✓ El Acuerdo de París, aprobado en virtud de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
- ✓ La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo
- ✓ La Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible
- ✓ La Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social
- ✓ El Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo; y
- ✓ La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, RIO+20, como los principales.

De manera directa, se destaca la Conferencia Hábitat III, de la cual se deriva La Nueva Agenda Urbana, que presenta un cambio de paradigma basado en la *ciencia de las ciudades*. Representa un ideal común para lograr un futuro mejor y más sostenible, en el que todas las personas gocen de igualdad de derechos y de acceso a los beneficios y oportunidades que las ciudades pueden ofrecer. De igual forma, el IDU reconoce las contribuciones del Quinto Congreso de la Cumbre Mundial de Líderes Locales y Regionales de 2016; y prestamos particular atención a la Agenda de Acción Local de Bogotá, que trata las medidas para contribuir a la consecución de los ODS en el ámbito local.

Dado este marco, el IDU se suscribió el 02 de abril de 2016 al Pacto Global de la ONU, por lo que se compromete, por un lado, a apoyar e implementar sus Diez Principios en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ambiente y la lucha contra la corrupción, y por el otro, a participar en la Red Local de Pacto Global para Colombia.

A Nivel Nacional

- ✓ A partir de la Constitución de 1991, la participación se configura como un derecho y un principio que orienta el accionar del Estado Colombiano, definido este como “(...) un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República Unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”. De conformidad con el Artículo 2° de la Constitución Política, entre los fines esenciales del Estado se establece el de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- ✓ La Ley 388 de Desarrollo Territorial, establece principios fundamentales que sustentan la función social y ecológica de la propiedad, la prevalencia del interés general sobre el particular y la distribución equitativa de las cargas y los beneficios en los ejercicios de ordenamiento territorial. Se hace especial énfasis en el Art. 4, que trata sobre la participación democrática en las diferentes actividades que conforman la acción urbanística de administraciones municipales, distritales y metropolitanas, las cuales deben fomentar la concertación entre los intereses sociales, económicos y urbanísticos, mediante la participación de los pobladores y sus organizaciones, con el fin de asegurar la eficacia de las políticas públicas respecto de las necesidades y aspiraciones de los diversos sectores de la vida económica y social relacionados con el ordenamiento del territorio municipal.
- ✓ La Ley 1757 de 2015 de participación ciudadana, cuyo objeto es “...promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político...”; establece entonces los diferentes mecanismos de participación ciudadana mediante los cuales los ciudadanos pueden acceder a las decisiones de la esfera pública.
- ✓ El artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.; para lo cual podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a la ciudadanía y organizaciones de la sociedad

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

- ✓ El Documento CONPES 3718 del 2012 que contiene la Política Nacional de Espacio Público, la cual define estrategias y un plan de acción asociados a la necesidad de dar un marco conceptual más consistente para el Espacio Público, la articulación multiescalar del espacio y la de mejorar los procesos de financiación del espacio público asociados.
- ✓ las dificultades de financiamiento del espacio público, la imprecisión en, las debilidades en la aplicación de los instrumentos para planear, ordenar y diseñar el espacio público y finalmente, la falta de apropiación colectiva de los espacios públicos y dificultades para conciliar los intereses públicos y privados en el uso de las áreas destinadas a espacio público
- ✓ La Ley 1712 de 2014, conocida como Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, cuyo objetivo principal es *“regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”*.
- ✓ La Ley de Infraestructura 1882 de 2018 *“Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de infraestructura y se dictan otras disposiciones”*; desarrolla las nuevas formas de financiación de proyectos de infraestructura, a partir de asociaciones público-privada, así como a nuevos elementos que condicionarán los avalúos comerciales e indemnizaciones (daño emergente y lucro cesante) en programas de gestión predial y reasentamiento.
- ✓ El Decreto 1499 de 2017 que tiene por objetivo *“dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad”*, establece las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, dentro de las cuales se subraya, para efectos de la presente Política, las siguientes: planeación institucional, servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, gestión del conocimiento y la innovación, seguimiento y evaluación del desempeño institucional y, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- ✓ La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte está formulando la *Política Pública de Cultura Ciudadana 2019 - 2038*, la cual visiona a Bogotá, como una ciudad que *“Respeta la diferencia; reconoce, valora y cuida lo público; cuida el entorno ambiental y otras formas de vida; convive pacíficamente; valora y cumple las normas y la democracia como reglas del juego para compartir un espacio común”*. Para concretar dicha visión, se plantean 5 factores estratégicos: Gestión de estrategias de transformación cultural,

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Sostenibilidad y ciudadanía activa, Información sobre factores culturales en la ciudad, y Articulación intersectorial para la gestión de la cultura ciudadana. El IDU participa activamente en la construcción de esta Política.

Nivel Distrital

- ✓ El Decreto 503 de 2011 adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital, la cual es de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos, entidades, dependencias e instancias de gobierno y de la administración pública del orden distrital y local.
- ✓ La Política Pública Distrital de Servicio a La Ciudadanía, adoptada por el Decreto 197 del 22 de mayo del 2014, define cómo se debe garantizar que el servicio que se presta a la ciudadanía en la entidad responda a sus necesidades y expectativas; e indica cómo se debe brindar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, y en concordancia con los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
- ✓ El Decreto Distrital 190 de 2004, por medio del cual se expide el Plan de Ordenamiento Territorial - POT para el Distrito Capital, es el instrumento mediante el cual se ordena el territorio urbano y rural, a partir de un conjunto de objetivos, políticas, metas, programas, actuaciones y normas que orientan el desarrollo físico del territorio y la utilización o usos del suelo para los próximos 12 años.
- ✓ El Acuerdo Distrital 257 de 2006 convoca a la Administración Distrital a promover la participación ciudadana en cada una de las etapas de la gestión pública, a fortalecer los espacios de interlocución y a impulsar procesos de concertación entre los intereses ciudadanos y las iniciativas distritales. Por su parte, el Decreto Distrital 371 de 2010, en su artículo 3, establece que las entidades distritales deben atender los procesos de servicio a la ciudadanía, los sistemas de información y la atención a las peticiones de la ciudadanía.
- ✓ La Circular 131 de 2013, define los "*Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero*".

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

INSTITUCIONALIDAD, GESTIÓN SOCIO-CULTURAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

1. INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Desde mediados del siglo XX Bogotá ha vivido un acelerado crecimiento urbano y demográfico producto de los fenómenos de migración del campo hacia las ciudades, el desarrollo económico del país y los procesos de industrialización, lo que ha sucedido de la mano con una permanente modernización de su infraestructura. Bogotá ha llegado a convertirse en una de las ciudades más dinámicas y atractivas de Latinoamérica, aún cuando los temas de su crecimiento no dejan de representar constantes desafíos para la planeación, el urbanismo y la movilidad.

Gran parte de la infraestructura que ha soportado esta transformación fue construida bajo responsabilidad del *Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)*, creado como dependencia de la Secretaría de Obras Públicas de la Alcaldía Mayor de Bogotá por el Decreto 255 de 1972, y convertido en entidad autónoma por Acuerdo 19 del mismo año con las funciones de distribución, asignación y cobro de las contribuciones de valorización y pavimentación, y de construcción de “grandes proyectos y equipamientos”. Con el transcurso de los años, la estructura orgánica y funciones de la entidad se modificaron y ampliaron como respuesta a las necesidades de la ciudad en materia de movilidad y desarrollo urbano, convirtiéndose en responsable del estudio, diseño y ejecución de la infraestructura vial, de servicios, y del espacio público.

Finalmente, el Acuerdo 257 de 06 creó el Sector Movilidad y a la vez la Secretaría Distrital de Movilidad, para garantizar el tránsito, el transporte, la educación y la seguridad en el transporte; el IDU fue adscrito a este sector, no solamente con la finalidad de modernizar y optimizar la infraestructura vial y del espacio público de Bogotá, sino además, para propiciar la *participación ciudadana en proyectos urbanos*.

2. CAMBIOS EN LAS PERSPECTIVAS DE LA GESTIÓN SOCIAL

Durante los últimos 20 años, debido al énfasis que los temas de cultura ciudadana, participación e inclusión social alcanzaron en los distintos gobiernos distritales, el IDU evolucionó en su estructura administrativa y en su política de atención hasta convertir la articulación entre las estrategias de *diálogo ciudadano, comunicaciones, medición de la percepción y monitoreo de impacto* en una perspectiva para las actividades de construcción de infraestructura en la ciudad.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

A comienzos de los años 90 la *Oficina de Quejas y Reclamos* realizaba seguimiento a las solicitudes de la comunidad y tramitaba los derechos de petición a la entidad. Posteriormente y en el marco del Plan de Desarrollo “Formar Ciudad” (1995-1997) de Antanas Mockus, fue creado el Programa de Respeto al Ciudadano bajo la responsabilidad de la *Unidad de Cultura Ciudadana*, lo que implicó la implementación de una visión más integral sobre la gestión socio-cultural.

Por su parte, el programa de gobierno “Por la Bogotá que Queremos” (1997-2000) de Enrique Peñalosa, priorizó la atención al cliente para garantizar estándares de calidad, y en su marco, la Unidad de Cultura Ciudadana se transformó en la *Subdirección Técnica de Respeto al Ciudadano* orientada a la promoción de la participación ciudadana. Sin embargo durante esta misma administración, la preocupación por los impactos ambientales y sociales del plan de proyectos de infraestructura, espacio público y transporte asociado al sistema de transporte masivo Transmilenio, así como la necesidad de dar respuesta a la conflictividad ocasionada por las adquisiciones de predios para desarrollarlas, llevó a unificar la *Oficina Asesora de Atención al Cliente e Impacto Social y Ambiental*, que posteriormente y a través de la Resolución 006, se disolvió en las respectivas oficinas asesoras de gestión social y gestión ambiental.

Durante los programas de gobierno “Bogotá sin indiferencia” (2004-2007) de Luis Eduardo Garzón, y “Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor” (2008-2011) de Samuel Moreno Rojas, se adelantaron procesos en el marco de la Política Social, adoptaron como perspectiva y metodología de intervención la Gestión Social Integral. Diseñada e implementada fundamentalmente, durante la administración del primero de éstos.

Como hito importante en este período es de mencionar que en el año 2001 se estableció la obligación, para consultores, contratistas e interventores de incluir en los proyectos a desarrollar un Plan de gestión socio-cultural, lo que dio paso a la obligatoriedad de los apéndices sociales en todos los contratos del IDU.

Esta ruta de institucionalización y empoderamiento del componente social en la Entidad tuvo un cambio drástico con el Acuerdo 002 de 2009, que es hoy reconocido como parte de las lecciones aprendidas en la historia de la Gestión Social en el Instituto no sólo porque suprimió las mencionadas oficinas, atomizando la gestión social en todas las áreas con un criterio de transversalidad, sino porque enmarcó la relación de la Institución con la

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

comunidad en términos de atención, disminuyendo notablemente el impacto y el alcance de la gestión social tal como se venía desarrollando, y limitando el ejercicio de participación ciudadana.

El Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” (2012-2016) de Gustavo Petro se estructuró en los ejes de superación de la segregación social, adaptación de la ciudad al cambio climático y fortalecimiento de lo público. Con la resolución 706 de 2013 se determina el proceso de gestión social y participación ciudadana como proceso estratégico que busca asesorar, diseñar, implementar y evaluar la gestión social y el servicio a la ciudadanía, promoviendo la participación y cultura ciudadana, el derecho a la ciudad y la responsabilidad social del Instituto. Desde esa perspectiva, el IDU adhiere en 2014 a Pacto Global para defender y potenciar los principios promulgados por la ONU sobre derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y prevención de la corrupción. Así mismo, en desarrollo de los lineamientos de su política para la gestión social y el servicio a la ciudadanía, dada su relación estrecha con la empresa privada y los impactos de la actividad de ésta en la sociedad, el IDU asume el compromiso de gestionar la responsabilidad social corporativa

Finalmente, a través del acuerdo 645 de 2016 y en el marco de la ejecución del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos” (2016-2020) de Enrique Peñalosa, y sus pilares Igualdad en la Calidad de Vida, Democracia Urbana y de Construcción de Comunidad y Cultura Ciudadana, el IDU afronta una nueva época en la cual la gestión social empieza a ponerse de nuevo en un lugar estratégico en la entidad, motivados por referentes en urbanismo y movilidad y centrado en la preocupación por el bienestar humano a través de proyectos de infraestructura, el cuidado y preservación del medio ambiente y el fortalecimiento de la participación ciudadana como componente que fomenta la legitimidad democrática, mejora la eficiencia en la administración pública y la calidad de vida de los ciudadanos.

Orientados por estos derroteros, se reorganiza el equipo de gestores sociales, que de estar dispersos en diversas áreas del Instituto retornan de nuevo a la *Oficina de Atención al Ciudadano*, como unidad líder en la formulación y ejecución de estrategias de gestión socio-cultural para los proyectos, buscando adicionalmente realizar una gestión integral en los territorios donde tienen incidencia los proyectos, mejorando los mecanismos y canales de atención al ciudadano de la Entidad, fortaleciendo el seguimiento y la evaluación del proceso de gestión socio-cultural de la entidad, profundizando por otro lado, la gestión con la aplicación de procesos de innovación social, gobernanza urbana, formación y cultura ciudadana, medición de la percepción y monitoreo del

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

impacto, a través de una serie de metodologías recientemente reconocidas la Corporación Financiera Internacional de Banco Mundial como prácticas ejemplarizantes a nivel internacional para la gestión social y el relacionamiento con la ciudadanía alrededor de proyectos de infraestructura.¹

3. POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con una *Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía (Resolución 4940 de 2018)* que se constituye en una herramienta para orientar los programas y estrategias del componente social de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público.

El enfoque de innovación social adoptado por la Política pone al ciudadano y las comunidades en el centro de la actuación pública en tanto agentes activos del desarrollo urbano y responde, a su vez, a la necesidad de dar gobernanza a los procesos de transformación territorial. La Política busca una forma de diálogo con la ciudadanía que abra la posibilidad de construir diferentes narrativas alrededor del desarrollo urbano, en el cual las dinámicas de innovación social y gobernanza urbana permitan superar la mentalidad de proyecto y construir una plataforma de gestión urbana y territorial, potenciando las capacidades y oportunidades de los ciudadanos.

De acuerdo con la Política, es fundamental abordar la gestión socio-cultural con una mirada articuladora entre los principales actores del desarrollo y sus visiones sobre el desarrollo urbano, entendido como ecosistema, para permitir generar concepciones compartidas y consensuadas sobre el desarrollo en Bogotá basado en una buena gestión del conocimiento y en la comunicación estratégica y asertiva. En este mismo sentido, se hace necesario profundizar el seguimiento y la medición a la *generación de valor social compartido* a través de proyectos de infraestructura que propicien escenarios para el aprendizaje social, especialmente gracias a la sinergia derivada de la articulación entre instituciones, contratistas, interventores y la ciudadanía.

Estas dimensiones mencionadas aquí responden a la necesidad de producir transformaciones urbanas no sólo de la ciudad sino también de la ciudadanía, que por medio de la innovación social constituye el núcleo de la construcción de ciudades sostenibles que mejoren la calidad de vida y el bienestar de las personas. Precisamente por ello la *Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadana (Resolución 4940 de 2018)* establece como su objetivo general: “*Gestionar estrategias de diálogo ciudadano, gobernanza urbana y servicio a la*

¹ International Financial Corporation (2018). *Recomendaciones para el relacionamiento social TransMiCable Ciudad Bolívar*. Bogotá, Grupo Banco Mundial.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ciudadanía hacia un modelo de innovación social que oriente a los actores involucrados en el desarrollo urbano de Bogotá Ciudad-Región, con el fin de generar apropiación y sostenibilidad de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público”.

Todos los actores que intervienen en el desarrollo urbano de Bogotá, y especialmente aquellos que tienen una relación formal con el IDU (servidores, funcionarios, consultores, contratistas, interventores, etc.), deberán actuar desde su función contractual sin menoscabar su autonomía administrativa y según el alcance de sus funciones, de manera tal que sus objetivos particulares se ciñan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Política, que son:

1. Garantizar la inclusión como eje conductor de la gestión socio-cultural: promover que todas las personas puedan ejercer su derecho a la ciudad y vincularse a los escenarios de participación, diálogo ciudadano y servicio a la ciudadanía que el IDU pone a su disposición.
2. Consolidar procesos de participación y cultura ciudadana: generar prácticas organizacionales en las que se valore a los ciudadanos como agentes activos, se los haga corresponsables del desarrollo urbano de Bogotá y se los involucre en la planeación y ejecución de los procesos de gestión socio-cultural y servicio a la ciudadanía.
3. Generar una cultura organizacional de servicio a la ciudadanía: promover una responsabilidad compartida de todos los servidores públicos y representantes del IDU basada en la premisa “Todos somos atención al ciudadano” y acorde con los atributos del servicio.
4. Fortalecer la convergencia de la gestión socio-cultural en los proyectos y territorios: articular los procesos y acciones del componente social en el ciclo de los proyectos de desarrollo urbano con las estrategias de diálogo ciudadano para el desarrollo territorial, la gobernanza urbana y la gestión de impactos.
5. Promover procesos de simbiosis interinstitucional: articular la gestión socio-cultural del IDU con otras entidades de la administración pública para crear sinergias institucionales, evitar desgastes administrativos y viabilizar una gestión integral.
6. Consolidar la gestión de la información para el aprendizaje organizacional: fortalecer el intercambio y la sistematización del conocimiento sobre gestión socio-cultural y servicio a la ciudadanía, bajo un esquema de producción conjunta de saberes entre los actores constitutivos del desarrollo urbano.
7. Alistar al IDU en procesos de innovación social: establecer relaciones cooperativas con actores, articular procesos y vincularse a plataformas y

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

redes de conocimiento, que promuevan la innovación social para generar valor social compartido y capital social en el desarrollo urbano.

8. Fortalecer la comunicación estratégica: alinear los avances y resultados de la gestión socio-cultural y servicio a la ciudadanía con estrategias comunicacionales que lleven a la participación ciudadanía incidente, apropiación y sostenibilidad de los proyectos.

La *Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía* tiene un *Marco de Acción*, el cual define un conjunto de orientaciones de carácter general para cada uno de los objetivos específicos listados anteriormente, que deben ser tenidas en cuenta al formular planes estratégicos y de acción por parte del IDU en materia de gestión socio-cultural; de esta manera logramos que las orientaciones y lineamientos de la política se transformen en acciones coordinadas y sustentadas en ejes programáticos y con soporte presupuestal, garantizando a su vez que la gestión socio-cultural guarde coherencia e integridad en el tiempo, en sus medios y en sus fines.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

DESARROLLO HUMANO, ÉNFASIS TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

1. EL CONCEPTO DE DESARROLLO HUMANO

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) define al desarrollo humano como "el proceso de expansión de las capacidades de las personas que amplían sus opciones y oportunidades". Se puede describir como la búsqueda de garantías para la satisfacción de las condiciones básicas, para que los seres humanos puedan ejercer sus derechos y libertades. Esta forma de ver el desarrollo se centra en la necesidad de *mejorar las capacidades* que tienen las personas para llevar la vida que valoran, es decir, en aumentar las posibilidades de lo que pueden ser y hacer en sus vidas.

El desarrollo humano es más que el crecimiento económico porque busca garantizar el ambiente necesario para que personas y grupos humanos *desarrollen sus potencialidades* para llevar una vida creativa y productiva, conforme con sus necesidades e intereses, a partir de la construcción de una serie de capacidades básicas: llevar una vida larga y saludable, disponer de educación, tener acceso a recursos que les permitan vivir dignamente y contar con la posibilidad de participar en las decisiones que afectan a su comunidad.² Sin estas capacidades muchas de las opciones simplemente no existen y muchas oportunidades son inaccesibles. Así, la potenciación de las capacidades implica el ejercicio pleno de libertades como:

- Libertades políticas o capacidad de la ciudadanía para influir legítimamente en el rumbo o proyección del querer de la sociedad.
- Servicios económicos o los derechos que tiene un sujeto social en el disfrute de recursos económicos, lo que implica equidad en el acceso y distribución de la riqueza.
- Oportunidades sociales, que comprenden aquellos servicios de orden público que ofrece una sociedad para la mejora personal de los sujetos sociales que la conforman.
- Garantías de transparencia que influyen en el grado de confianza con las instituciones y asegurar el bienestar de una colectividad que tiende a ser intercultural y diversa.
- Seguridad protectora, a través de estrategias de empoderamiento que lleven a los sujetos sociales a asumir un rol de compromiso para la transformación socio territorial.

² Sen, Amartya (1998). Desarrollo y Libertad. Buenos Aires: Editorial Planeta Colombiana.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

La articulación y complementariedad entre estas libertades se constituyen en medios para conseguir el desarrollo. Así, el ejercicio institucional y gubernamental debe estar orientado al empoderamiento de la ciudadanía como actores políticos y activos de derechos y deberes. En ese marco, la posibilidad del Desarrollo Humano Integral requiere de seis factores, a cuya consecución y garantía deben orientarse las estrategias de los gobiernos:

- *Equidad*: Igualdad de oportunidades para todos, lo que implica acciones diferenciadas y afirmativas a favor de aquellos grupos sociales históricamente discriminados y socialmente relegados.
- *Potenciación*: Libertad de las personas para incidir, en su calidad de sujetos del desarrollo, en las decisiones que afectan sus vidas.
- *Cooperación*: Participación y pertenencia a comunidades y grupos como modo de enriquecimiento recíproco y fuente de sentido social.
- *Sustentabilidad*: Satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las posibilidades de satisfacción de las mismas por parte de las generaciones futuras.
- *Seguridad*: Ejercicio de las oportunidades del desarrollo en forma libre y segura con la confianza de que éstas no desaparecerán súbitamente en el futuro.
- *Productividad*: Participación plena de las personas en el proceso de generación de ingresos y en el empleo remunerado.

Como vemos, el concepto de desarrollo humano se impone como *premisa fundamental en el quehacer* de las entidades encargadas de proveer la infraestructura de proyectos públicos y movilidad en la ciudad, toda vez que el desarrollo urbano debe girar en torno al bienestar de la ciudadanía (pues es en los territorios donde interactúa y se manifiesta su exigencia y ejercicio de derechos), el cuidado del medio ambiente y las demandas de una sociedad diversa y plural.

2. ÉNFASIS TERRITORIAL

El territorio es el lugar de las condiciones y relaciones básicas de la existencia humana. Está constituido como una matriz de relaciones dinámicas y complejas entre factores físicos, sociales, económicos, políticos, ambientales y culturales, que establecen juegos de fuerzas y vínculos e interacciones de influencia, dependencia e interdependencia. Cada territorio expresa su especificidad en un conjunto de relaciones; así por ejemplo, observado desde las relaciones de poder, el territorio es uno de los ámbitos predilectos de ordenación, regulación y control de la sociedad, un escenario de materialización y reforzamiento simbólico de determinadas formas de organización social.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

En este orden de ideas, el territorio es una construcción social que trasciende el espacio físico e incluye lo humano, lo colectivo y lo cultural; es allí donde se realizan sueños, proyectos y servicios públicos. Un trabajo con perspectiva territorial surge ante la necesidad de:

- Comprender y sistematizar las representaciones e imaginarios que las poblaciones tienen acerca de su espacio de vida y en las que se cifran sus conocimientos territoriales.
- Conocer y comprender las dinámicas sociales, políticas y culturales que definen las formas como los grupos se organizan.
- Dar gobernanza a los procesos de intervención, articulando los esfuerzos e intereses públicos, privados y sectoriales.
- Desarrollar estrategias de intervención social cercanas a la cotidianidad de las personas, en ámbitos barriales, vecinales, veredales y sectoriales.
- Construir lazos colectivos que generen sentido de identidad y abonen a la apropiación y sostenibilidad de los espacios colectivos.

El concepto de territorio tiene vínculos muy cercanos al de participación toda vez que, en tanto construcción colectiva, a través suyo se pueden definir los diferentes roles, actores y escenarios en el espacio, los juegos de fuerzas y tensiones entre ellos y, para el caso que nos competen, las “problemáticas” y “solucionáticas” identificadas e implementadas desde estos escenarios, actores y roles, identificando y potenciando el desarrollo de las capacidades individuales y comunitarias. Así, como señala la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C.:³

“El enfoque territorial debe garantizar la complementariedad y concurrencia entre el ámbito local y los demás niveles territoriales, consolidar un modelo de gestión que incorpore la perspectiva local en el diseño y la implementación de los instrumentos de planeación, sectoriales, territoriales y del gasto, para facilitar la intervención integral y la articulación entre los distintos niveles, entre otros aspectos. (...) El territorio como el escenario donde habitan y se desarrollan los individuos, las familias y las comunidades; donde los habitantes interactúan con el medio ambiente; donde se reconoce la historia, el sentido de identidad y la pertinencia de las poblaciones con un espacio vivo, donde confluyen actores, recursos, intereses y voluntades.”

Los enfoques poblacional y territorial son formas complementarias de comprender las interacciones sociales con variables urbanas, demográficas, culturales y económicas, con el fin de responder a los problemas y potenciar el acceso a las oportunidades presentes en el territorio, orientando la formulación

³ Secretaría Distrital de Planeación (2010). Lineamientos para la elaboración del anexo de territorialización de la inversión establecido por el Decreto 101 de 2010. Colombia, Circular 06 de 2010.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

de objetivos y estrategias que permitan superar la segregación, discriminación, desigualdad y potenciar las capacidades individuales y colectivas, garantizando sinergismos entre diferentes actores y sectores, el manejo eficiente de los recursos y haciendo especial énfasis en el protagonismo de la comunidad en los territorios.

En correspondencia con lo anterior, la Administración Distrital, a través de la formulación e implementación de las políticas públicas, reconoce distintas formas de apropiación y ocupación del territorio urbano por parte de las poblaciones, como resultado de sus propias necesidades y dinámicas culturales. De igual manera, las políticas públicas proponen una concepción integral de la población urbano-rural y regional, que reconoce las diferencias y complementariedades desde las construcciones propias de territorialidad.

3. CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ESPACIOS INTEGRALES DE ACCIÓN

Desde una mirada sistémica, la construcción del andamiaje estructural para la movilidad de personas y vehículos no proporciona los requerimientos orientados a darle sostenibilidad a los proyectos urbanísticos a implementar. Es necesaria una intervención urbana que abarque las dimensiones de lo físico, lo social y lo institucional, con el fin de resolver problemáticas específicas sobre un territorio definido, colocando todas las herramientas del desarrollo de forma simultánea en función del área de intervención. Se trata de orientar el desarrollo urbano en relación con las oportunidades generadas por la construcción y/o adecuación de la infraestructura vial y de espacio público de la ciudad en forma "integral", es decir, bajo un modelo que busca la prevención, mitigación de riesgos para el ordenamiento territorial y oportunidades de desarrollo logrando un trabajo transversal, interdisciplinario e interinstitucional.

Dicho de otra forma, el beneficio integral para los ciudadanos debe ser el objetivo principal en las intervenciones urbanísticas, desde todos los sectores involucrados para dicho fin (económico, cultural, social, ambiental, académico, de gobierno y de gobernanza, etc.), los cuales deben responder a los siguientes objetivos:

- Generar proyectos de movilidad con un enfoque integral de planeación urbana en donde se mejoren las condiciones ambientales, cualitativas, sociales y físicas del entorno.
- Mejorar y cualificar la infraestructura vial y de espacio público en la ciudad, la oferta de mercado inmobiliario y los servicios del actual tejido urbano.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Proveer y planificar servicios de soporte complementario y respuestas urbano-paisajísticas induciendo patrones deseados de desarrollo.
- Generar un impacto positivo en las condiciones de vida de los habitantes, de movilidad y ambientales, fortaleciendo y revitalizando el tejido socio-económico.
- Acercar la administración y las comunidades, a través de la participación ciudadana, la generación de empleo y el fortalecimiento del comercio.
- Cualificar la accesibilidad asociada a los proyectos de infraestructura vial y de transporte, reforzando la movilidad peatonal (flujos peatonales) y la legibilidad de la estructura urbana.
- Fortalecer las instituciones responsables de la planificación, administración y gestión financiera relacionadas con el desarrollo urbano y el distrito.
- Implementar mecanismos de construcción adecuados que permitan la armonía entre los componentes urbano, ambiental, de movilidad, social, cultural y económico.

4. HACIA UN MODELO DE MOVILIDAD PÚBLICA SOSTENIBLE

Es un modelo de diseño que facilita la interacción social y la accesibilidad al sistema de transporte público a través de intervenciones y estrategias que priorizan la movilidad a través de medios no motorizados, y los conecta con la ciudad por medio de transporte público sostenible y de calidad; un modelo en el que se generan entornos urbanos con calidad en espacio público, mayores aprovechamientos en el uso del suelo y donde se facilita la oferta de servicios a las comunidades involucradas en torno a las infraestructuras de transporte con el fin de desestimular la dependencia al uso del automóvil. Entre los elementos indispensables para la priorización de este modelo, se encuentran:

- *Movilidad no motorizada*: dinamiza el espacio público promoviendo un ambiente seguro y tranquilo, fomenta la accesibilidad y genera alta demanda de servicios, comercios y destinos en general, a distancias a pie o en bicicleta.
- *Transporte público de calidad* como medio principal para conectar la ciudad y la región, fomentando la intermodalidad (en especial con la movilidad peatonal y en ciclo).
- *Espacios públicos seguros y activos*: es el acceso al entorno urbano, específicamente a la vivienda, servicios, comercios y el transporte público, por lo que su diseño, vitalidad y calidad catalizan desarrollos y estilos de vida sostenibles.
- *Uso mixto del suelo*: la diversidad de suelos, los usos mixtos y su distribución en una zona, crean destinos próximos (vivienda, empleos, servicios y comercios), propician variedad de ingresos, fomentan la

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

equidad social y una relación activa entre el espacio público y el ambiente construido.

- *Primeros pisos activos*: consolidación de núcleos urbanos compactos donde los servicios y comercios sean próximos y accesibles al usuario, en cuyas plantas bajas las fachadas contribuyan a fortalecer la imagen urbana y la identidad local.
- *Gestión del uso del automóvil y estacionamientos*: se refiere a una serie de medidas para desincentivar la dependencia del auto y dar prioridad a la movilidad peatonal y ciclista, por medio de un diseño vial que reduzca la velocidad, la ocupación y el estacionamiento de los autos en las calles, así como restricciones, incentivos, normas o acciones que contribuyan a crear ambientes en donde el uso del automóvil disminuye.
- *Participación ciudadana* en la planeación urbana, que contribuye a mejorar el espacio público, fortalece tejidos sociales, la interacción, la inclusión y la diversidad, disminuye la percepción de inseguridad y da identidad y sentido de pertenencia con el sitio.

5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

El Acuerdo Distrital 257 de 2006 insta a la Administración Distrital a promover la participación ciudadana en cada una de las etapas de la gestión pública, fortalecer los espacios de interlocución e impulsar procesos de concertación entre los intereses ciudadanos y las iniciativas distritales. En desarrollo del mandato se creó el *Sistema Distrital de Participación Ciudadana* como mecanismo de articulación entre la Administración Distrital, las instancias de participación, las organizaciones sociales y comunitarias y redes, asociaciones, alianzas temporales y permanentes, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito Capital de Bogotá (Decreto 488 de 2007). Por su parte, el Decreto 503 de 2011 establece la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital define la participación ciudadana como:

“el derecho al ejercicio pleno del poder por las personas que en condición de sujetos sociales y políticos y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública, en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales para materializar las políticas públicas. Bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.

La connotación ciudadana significa hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia, control social

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales, contribuyendo con ello a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público”⁴

La Política plantea el fortalecimiento de las entidades y el modelo de gestión pública participativa a nivel local y distrital buscando armonizar con los niveles regional y nacional, centrando los esfuerzos en producir mecanismos de producción compartida de conocimiento y la vinculación de actores sociales a los procesos de formulación, planeación, ejecución y evaluación de estrategias, políticas y acciones de desarrollo territorial. Se constituye en un imperativo para las instituciones públicas, los funcionarios y los gestores sociales garantizar el amplio ejercicio participativo de la ciudadanía en los espacios y asuntos que la interpelan. En adición, con la Política se busca:

- Fortalecer la cultura democrática, la producción acuerdos, la actuación colectiva y la participación en las decisiones públicas.
- Articular, fomentar y fortalecer las instancias y mecanismos de participación en los ámbitos distrital y local, con el fin de aumentar la capacidad de incidir en los procesos de gestión pública.
- Promover y fortalecer las organizaciones y redes sociales como actores representativos con mayor capacidad de generar alianzas sociales y formas de gestión.
- Fortalecer técnica, conceptual, metodológica y presupuestalmente a las entidades articuladas en la política de participación distrital y local, coordinadas institucionalmente en sus acciones.
- Adoptar estrategias de gestión pública participativa de carácter integral, territorial e incluyente, que den respuesta a los problemas de la población teniendo en cuenta su conformación pluriétnica, multicultural, de género y diversa

Aun así, la ciudadanía, como expresión de grupos significativos de la sociedad puede cuestionar la pertinencia de decisiones legislativas o administrativas y el ejercicio de gobierno a nivel municipal y distrital a través de mecanismos como los cabildos, la consulta popular, el referendo, el plebiscito y la revocatoria de mandato. Así mismo, de manera individual o colectiva, puede impugnar la conveniencia, el perjuicio o la inconstitucionalidad de actos administrativos de las entidades públicas.

⁴ Alcaldía Mayor de Bogotá (2011). Decreto 503 de 2011, Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

6. VEEDURÍA CIUDADANA

La participación ciudadana a través del control, seguimiento y vigilancia a la gestión e inversión de los recursos y bienes públicos está ampliamente garantizada en nuestro ordenamiento constitucional y legal. No obstante, el desconocimiento de la normatividad, el aún notorio distanciamiento del ciudadano y la Administración y cierta resistencia burocrática, impiden potenciar el control ciudadano como un mecanismo efectivo de lucha contra la corrupción, la optimización de la gestión pública y el fortalecimiento de la democracia.

Las veedurías ciudadanas son un mecanismo que permite a la ciudadanía o a las organizaciones sociales y comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Tienen como objetivo, garantizar el adecuado uso de los recursos, el buen desempeño de la administración y la eficiencia, eficacia y calidad de los proyectos y de los servicios públicos.

El ejercicio del control social a la gestión pública está garantizado en otras disposiciones normativas, como es el caso de la Ley 80 de 1997 o Estatuto de Contratación Administrativa, que abre para todo contrato público la posibilidad de estar sujeto a vigilancia y control ciudadano e insta a las autoridades a apoyar irrestrictamente a los ciudadanos u organizaciones que lo hagan. Por su parte, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), respecto de la Democratización de la Administración Pública, establece para todas las entidades de la Administración Pública contar con espacios que permitan a la ciudadanía participar en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Entre otras, las Entidades podrán realizar las siguientes acciones:

- Convocar a audiencias públicas
- Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana
- Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública
- Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos
- Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa

La ley señala que las entidades deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional. De manera formal, durante el mes de marzo de cada año, las administraciones y sus dependencias, del nivel nacional al municipal y distrital, presentan un informe de rendición de cuentas que puede ser objetado por la ciudadanía cuando haya evidencia para ello.

La veeduría ciudadana también está contemplada como instancia de apoyo de los organismos de control, como la Procuraduría General de la Nación o la Contraloría General de la República a nivel nacional, o la Contraloría y la Personería para el caso del Distrito Capital. De igual manera, la Veeduría Distrital, como organismo preventivo, de seguimiento a la ejecución de los planes de desarrollo de la Administración de Bogotá D.C. y promoción de la participación, impulsa, capacita y acompaña a las veedurías ciudadanas en su actuación en la ciudad. Mediante convenios interinstitucionales facilita su conformación y actuación frente a entidades o situaciones específicas.

7. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

Son los instrumentos constitucional y legalmente instituidos para proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos, trátase de una afectación individual, como los derechos a la vida, la salud o al buen nombre, como colectiva, tal es el caso del medio ambiente. Las entidades están obligadas a responder por la situación generadora de la vulneración del derecho a través de procedimientos judiciales o directamente en el caso de las denominadas PQRs (Peticiónes, quejas y reclamos), cuya desatención, de igual manera, habilita acciones protectivas.

- *Acción de Tutela*: es un procedimiento preferente y sumario. Procede para la protección inmediata de derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados ya sea por autoridad pública o por particulares en ejercicio de funciones públicas. Se interpone ante las autoridades judiciales competentes, debe resolverse en un término de diez días hábiles y no procede cuando existan otros medios de defensa judicial.
- *Acción de Cumplimiento*: es un mecanismo mediante el cual toda persona puede acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de leyes o actos administrativos.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- *Acciones Populares y de Grupo*: permiten proteger los derechos e intereses colectivos y del medio ambiente y así evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio, o, de ser posible, restituir las cosas a su estado anterior.
- *Derecho de Petición*: derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante las organizaciones privadas que presten algún servicio o desarrollen actividades públicas. Busca pronta resolución a un asunto concreto, mediante peticiones de interés particular o general, solicitud de información, queja, manifestación, reclamo o consulta. La violación del Derecho de Petición puede conducir a sanciones y a que este derecho sea tutelado.
- *Peticiones de interés particular o general*: solicitud del particular sobre una actuación administrativa, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes para su resolución, sean éstas de carácter individual o colectivo. El término de respuesta corresponde a los 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- *Solicitud de información*: para que los funcionarios o los particulares en desempeño de actividades públicas informen sobre sus actuaciones en un caso concreto, expidan copias y/o den acceso a documentación o entreguen información general sobre la entidad. El término de respuesta es de 10 días hábiles.
- *Consulta*: a los funcionarios sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. Deben resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- *Quejas*: Consiste en poner en conocimiento de las autoridades respectivas, conductas irregulares de empleados oficiales o particulares que presten un servicio público. Deben ser resueltas en 15 días hábiles.
- *Reclamos*: consiste en notificar a las autoridades de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público. Deben ser resueltos en 15 días hábiles.
- *Manifestaciones*: se presenta cuando se hace llegar a las autoridades o funcionarios la opinión del peticionario sobre una materia de actuación administrativa. Deben ser resueltas en 15 días hábiles.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

LA PERSPECTIVA DE LA GESTIÓN SOCIO-CULTURAL Y URBANA DEL IDU

1. PILARES, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROGRAMAS

Nuestra *Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía* (Resolución 4940 de 2018), particularmente su orientación hacia la promoción de la innovación social y la gobernanza urbana, se materializa con la articulación de cuatro grandes pilares (comunicar, mitigar, articular y apropiar y sostener) y tres líneas estratégicas (i. diálogo ciudadano, ii. comunicación estratégica y iii. medición de la percepción ciudadana y monitoreo de impacto). A través de una estructura compleja que integra, para cada proyecto según su etapa y tipo, programas y acciones en la cada línea estratégica que responden a los pilares, encontramos elementos que permiten maximizar y/o potenciar los beneficios de la transformación urbana del proyecto en sus dos dimensiones, físico-espacial y socio-cultural.

Los pilares son los grandes orientadores de nuestra gestión socio-cultural, toda vez que a través de ellos se concretan las finalidades de las acciones específicas a realizar. Aunque como veremos más adelante, en cada proyecto según su etapa y tipo debe determinarse el alcance de las acciones a desarrollar, los pilares se definen así:

- **Apropiar y sostener:** con este pilar se busca diseñar y ejecutar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social para el desarrollo del proyecto, generando espacios de participación y formación de capacidades que posibiliten el intercambio de saberes y la promoción de la cultura ciudadana para la apropiación y sostenibilidad del proyecto.
- **Articular:** con este pilar se busca consolidar estrategias de gobernanza urbana que potencien la transformación integral del territorio, articulando entre sí y alrededor del proyecto a diferentes actores sociales en el territorio y a estos con las diferentes entidades distritales. Para lograrlo es indispensable avanzar en intervenciones interinstitucionales integrales.
- **Mitigar:** con este pilar buscamos promover acciones que nos permitan *mitigar los impactos* ocasionados por los proyectos y *generar corresponsabilidad* con la transformación del territorio, a través del involucramiento de ciudadanos en el acompañamiento social a las actividades técnicas del proyecto y las estrategias de manejo del paisaje urbano. En su marco, se vela por la atención veraz y oportuna de todos los canales de atención y servicio a la ciudadanía del Instituto.
- **Comunicar:** con este pilar se busca generar *contenidos de valor* acerca de los beneficios que tienen para la ciudadanía tanto los proyectos de infraestructura como las acciones de diálogo, formación, conversación y

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

participación que suceden alrededor suyo, estableciendo canales de comunicación que permitan suministrar información clara, veraz y oportuna a las comunidades.

Por su parte, las *tres líneas estratégicas* constituyen las perspectivas de trabajo y son, por tanto, las que definen acciones más concretas a través de programas de gestión socio-cultural.

i. Diálogo Ciudadano:

Esta línea estratégica persigue la *formación de ciudadanías corresponsables con lo público* para la construcción conjunta del hábitat, el desarrollo participativo de los proyectos de infraestructura y el fortalecimiento del control social, a través de mecanismos que integran la transformación físico-espacial de los territorios los cambios sociales y culturales requeridos para el desarrollo urbano. Los programas que la componen son:

- *Programa de gobernanza para la movilidad*: ordena los procesos de coordinación y articulación interinstitucional, buscando en este marco tener liderazgo como Entidad, para favorecer el acompañamiento de otras entidades distritales en la definición, planeación y puesta en marcha de diversas acciones de gestión socio-cultural en el corto, mediano y largo plazo, contando con el acompañamiento del IDU al contratista y a la interventoría
- *Programa de formación y cultura ciudadana*: diseña y desarrolla metodologías sociales tipo taller y procesos de formación de capacidades y habilidades para fomentar la transferencia de conocimiento territorial en doble vía (instituciones-ciudadanía), fortalecer las estrategias de relacionamiento entre los diferentes actores del desarrollo urbano para multiplicar los mecanismos de apropiación y corresponsabilidad con los proyectos y el desarrollo urbano.
- *Programa de servicio a la ciudadanía*: genera espacios de encuentro, diálogo y atención a la ciudadanía para propiciar conocimiento, apropiación y corresponsabilidad con el proyecto, minimizando sus externalidades negativas al describir y abordar factores sociales, económicos, ambientales y las problemáticas inherentes a la implantación de proyectos urbanos en espacios consolidados.
- *Programa de acompañamiento a actividades técnicas*: emprende acciones de coordinación interna entre las áreas técnica y social, los diferentes actores del desarrollo urbano y el IDU, para abrir espacios de interacción directa y recíproca de los vecinos con los consultores y contratistas encargados de los proyectos y el IDU, con el fin de exponer razones, intercambiar buenas prácticas y profundizar la mitigación de impactos.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Programa de manejo al paisaje urbano: diseña y ejecuta con los diferentes actores del desarrollo urbano procesos de recuperación, apropiación y embellecimiento del paisaje urbano, con acciones de corto, mediano y largo plazo.

ii. Comunicación estratégica

Esta línea busca garantizar que los actores involucrados en un proyecto estén informados sobre éste, participen en el seguimiento a sus diferentes actividades y movilicen acciones de transformación sobre los imaginarios negativos alrededor del proyecto, dando un uso estratégico a los contenidos, acciones y piezas comunicacionales producidas de manera eficiente y organizada, de manera incluyente con todos los actores del desarrollo urbano y haciendo uso de las nuevas tecnologías para masificar los mensajes. Los programas que la componen son:

- Programa de información para el desarrollo del proyecto: difundir información de valor, técnica y de actividades sociales, en medios masivos de comunicación locales, distritales y nacionales, a través de cuñas radiales, medios impresos y/ digitales, medios televisivos y con pauta en redes sociales.
- Programa de comunicación integral para el desarrollo del proyecto: dinamizar la comunicación entre diferentes programas y subprogramas de diálogo ciudadano, enfocando la información del proyecto en todos los procesos de participación ciudadana, servicio a la ciudadanía, acompañamiento de actividades técnicas, manejo del paisaje urbano, gobernanza para la movilidad y formación y cultura ciudadana.

iii. Medición de la percepción ciudadana y monitoreo de impacto:

Diseño, planificación y elaboración de encuestas ex ante, durante y ex post, de expectativa, percepción y satisfacción sobre los proyectos de infraestructura, buscando monitorear las problemáticas e impactos generados por las obras y la percepción de la ciudadanía frente a la respuesta institucional que se da frente a dichas problemáticas.

2. LAS ESTRATEGIAS DE APROPIACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Las estrategia de apropiación y sostenibilidad aplicada a proyectos de infraestructura debe tener por lo menos tres grandes fases: una primera que supone un diagnóstico socio-territorial; una segunda en la que, a partir del anterior, se producen acciones orientadas estratégicamente a lograr

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

apropiación y sostenibilidad; y una tercera (que es permanente y se realiza por ciclos) en la que se evalúa lo logrado y lo no logrado en la implementación de la estrategia.

En la primera fase se deben identificar:

- Las condiciones sociales y espaciales preexistentes en las que el proyecto se inserta, es decir, las prácticas socio-culturales de las poblaciones en torno a la construcción del espacio público, las dinámicas de tránsito, distribución y posicionamiento de los diferentes actores en los espacios, que son particulares en cada territorio.
- Las transformaciones que son producidas por los proyectos, es decir, las nuevas dinámicas que introduce cada proyecto en cada territorio, tanto en el sentido del espacio intervenido por el proyecto y los impactos generados, como por lo que implica en materia de alteración de prácticas cotidianas, los movimientos poblacionales y las relaciones entre diferentes actores.

La identificación de estos grandes derroteros plantea tensiones de distinta naturaleza, a las cuales los procesos de gestión del proyecto deberán atender para buscar sintonizarse con un "equilibrio" de fuerzas espaciales, sociales, políticas, económicas, culturales y demás. Son estas "tensiones" las que constituyen el motor de **la segunda fase**: la propuesta de unos marcos de acción, unas metodologías de trabajo, unas intervenciones (en la mayoría de casos interinstitucionales) y unos impactos esperados para la estrategia propuesta, alineados con el objetivo de lograr que tales proyectos no aparezcan como elementos exógenos a los territorios en los que son construidos, y por el contrario, se vayan incluyendo paulatinamente en las representaciones e imaginarios sobre la vida en el territorio y consecuentemente en las prácticas humanas en él. Justamente por este énfasis resulta bastante difícil suponer que existan "estrategias comodín", aplicables a cualquier proyecto en cualquier territorio. Estas estrategias, al contrario, deben ser construidas a la medida de los proyectos concretos, de los territorios específicos y de sus particulares comunidades.

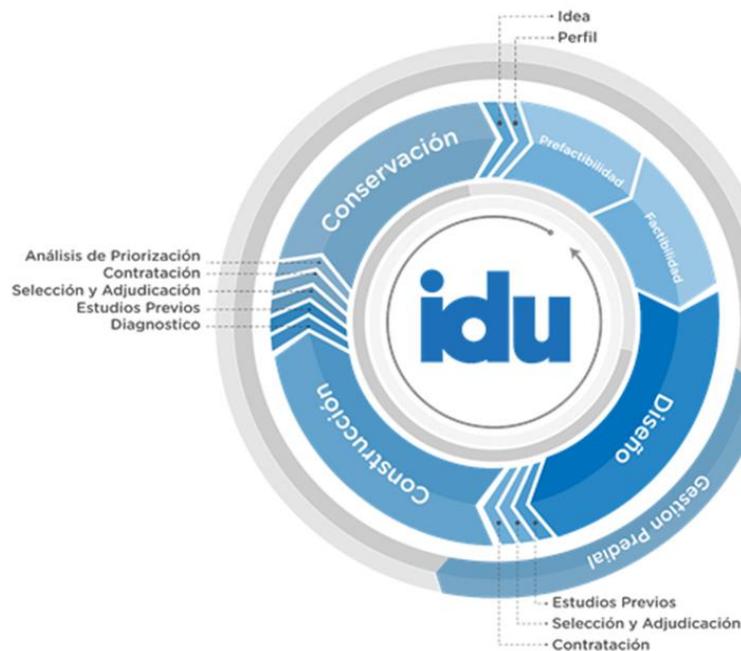
En la **tercera fase** evaluamos si los elementos instrumentales usados en la estrategia nos permitieron producir o no los impactos que esperábamos respecto de la apropiación y sostenibilidad de los proyectos, es decir, cumplir con el objetivo que trazamos. Un aspecto que hay que tener presente es que ambos derroteros son logrables y medibles solamente entre el mediano y el largo plazo, por lo cual las baterías de indicadores que proyectemos para evaluar los avances en nuestra estrategia deben irse trazando como rutas críticas, medirse progresivamente en la medida que se van implementando,

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

para poder confirmar logros, “victorias tempranas” o corregir los instrumentos usados y/o las acciones planeadas en el camino.

3. GESTIÓN SOCIO-CULTURAL SEGÚN EL CICLO Y LA TIPOLOGÍA DE PROYECTOS

Los proyectos de desarrollo urbano son intervenciones de alto impacto social encaminadas a transformar las condiciones de habitabilidad de un determinado espacio, para incrementar la calidad de vida y extender los beneficios de la urbanización a todos los ciudadanos. El desarrollo de estos proyectos puede entenderse a través de un ciclo o proceso que inicia con la identificación de una problemática o potencialidad para la conectividad urbana, y que puede ser intervenida a través de un proyecto de infraestructura vial y de espacio público (Idea o Perfil).

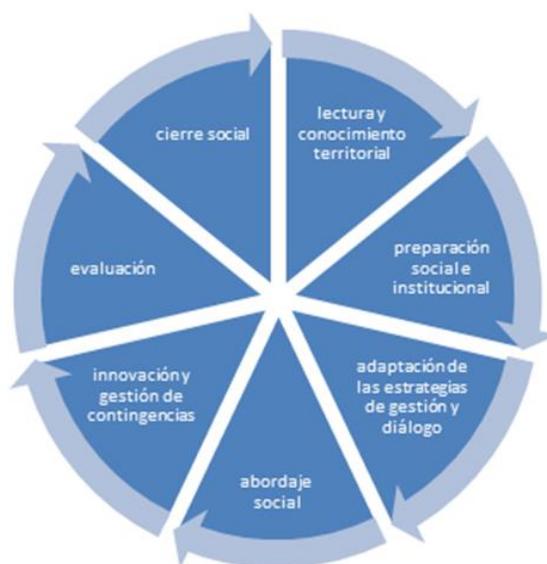


En las etapas de prefactibilidad y factibilidad se evalúan las alternativas de intervención, se realizan estudios económicos para determinar costos y se identifican impactos sociales, de infraestructura y las posibles opciones sociales y de diseño que deberán contemplarse en la siguiente etapa. En la etapa de estudios y diseños se concreta la estructuración del proyecto con el análisis a profundidad de los componentes de tráfico, ambiental, predial, social geología y geotecnia, diseño geométrico, urbanismo y paisajismo, redes, evaluación económica, seguridad y salud en el trabajo, que en su conjunto son el diseño

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

detallado del proyecto. En la fase de construcción se realiza la implantación del proyecto y la transformación física, espacial y socio-cultural del espacio. Finalmente, existe una fase denominada conservación en la que se realizan acciones de mantenimiento o mejoramiento de la infraestructura existente. Para cada proyecto según su etapa se constituyen equipos sociales, conformados según lo establecido por los pliegos y con los perfiles que se requieren, según aparece en el Anexo al presente documento.

Ahora bien, el diagrama a continuación representa en términos generales el proceso de gestión socio-cultural en cada etapa; incluye los momentos de diagnóstico y reconocimiento territorial, planeación de las intervenciones y preparación de las instituciones y comunidades involucradas en estas, revisión y si es el caso adaptación de las estrategias y acciones definidas inicialmente según vayan surgiendo tendencias sociales o necesidades insatisfechas no identificadas inicialmente, lo cual supone estar abiertos a innovar en metodologías sociales y estar atentos a identificar e intervenir las contingencias que vayan surgiendo, la evaluación del proceso socio-cultural respecto de la relación objetivos-metodologías-resultados, y un cierre social con la comunidad, donde se expongan el proceso entero y la evaluación.



Ahora bien, la gestión socio-cultural que el Instituto de Desarrollo Urbano desarrolla de la mano con consultores, contratistas e interventores en las diferentes etapas del ciclo de proyectos, tiene alcance para cada proyecto y toma como variables su ubicación, tamaño, impacto social y urbano, el presupuesto destinado y las características de sus procesos constructivos. Por

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

tal razón, se hace necesario establecer una *tipología de proyectos* que permita realizar una gestión socio-cultural a la medida de cada proyecto:

A. Proyectos de alto impacto: son aquellos proyectos que tienen mayor incidencia social y urbana debido a su ubicación, extensión, intervención y representatividad para la ciudad. Por lo que al ser intervenida la estructura física y espacial, incluida la malla vial, las viviendas, el espacio público y las redes de servicios públicos domiciliarios, se ve altamente afectado el tejido social de las comunidades del área de influencia directa, indirecta y zonas aferentes al proyecto, en la medida que la movilidad, las condiciones económicas, sociales, de salud y de seguridad de los grupos de interés se ve condicionado por el desarrollo de los proyectos. En tal sentido, las estrategias diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto tienen una connotación de *gestión territorial* que trasciende las áreas identificadas como de influencia directa e indirecta, y su apuesta debe estar relacionada a la escala mínima de localidad hasta la distrital. Estos proyectos son:

- Construcción, ampliación y/o adecuación de línea de Metro
- Construcción, ampliación y/o adecuación de troncal de Transmilenio
- Construcción, ampliación o modificación de etapas de megaproyectos de infraestructura de transporte. Tipo Metro Para Bogotá.
- Construcción y/o ampliación de Malla Vial Arterial V4 -V0.
- Construcción de andenes sobre vías V4-V0.
- Construcción de Estación de Cabecera, Patios, Terminales, Portales, Estación Intermedia.
- Construcción de intersecciones viales a nivel y a desnivel.
- Construcción de parqueaderos.
- Construcción de alamedas.
- Construcción de bici carriles ciclo-inclusiva.
- Construcción de puentes.
- Construcción de proyectos que impliquen canalizaciones de cuerpos de agua.
- Proyectos inicialmente clasificados como de Mediano Impacto cuando afecten áreas ambientalmente y sociales sensibles.

B. Proyectos de mediano impacto: son aquellos proyectos cuya alteración a la cotidianidad y afectaciones territoriales en el entorno son moderadas, y son generadores de riesgos controlables. Por lo tanto, las estrategias de diálogo ciudadano y comunicación estratégica deben abordar como objeto territorial a la zona de influencia directa e indirecta del proyecto, y la escala de análisis debe ser hasta la de la localidad. Estos proyectos son:

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Construcción de zonas bajo puentes, andenes, plazas, plazoletas, pontones, puentes peatonales, separadores viales.
- Construcción de vías vehiculares V5-V9 y sus correspondientes andenes y vías peatonales.
- Estabilización de taludes.
- Rehabilitación y/o mantenimiento de zonas bajo puentes, andenes, plazas, plazoletas, pontones, puentes peatonales separadores viales, vías vehiculares V0-V9, vías peatonales, puentes vehiculares.
- Rehabilitación y/o mantenimiento de rutas alimentadoras de Transmilenio.
- Mantenimiento de troncales de buses articulados.
- Instalación de paraderos para troncales Transmilenio.
- Demoliciones.
- Construcción y/o rehabilitación de pontones, box-couvert, alcantarillas, etc.
- Se excluyen de esta categoría los proyectos enunciados cuando se trate de áreas ambientalmente sensibles o críticas, patrimonio histórico material e inmaterial o cultural.
- Los cuales, serán clasificados como proyectos de alto impacto.

C. Proyectos de bajo impacto: son aquellos proyectos de beneficio local en el que su impacto condiciona únicamente las áreas de influencia directa e indirecta. Estos proyectos requieren el desarrollo de mínimas medidas preventivas, en la medida que sus riesgos son controlables. En tal sentido, el diálogo ciudadano y las comunicaciones estratégicas del proyecto estarán enfocadas en un contexto barrial y local. Estos proyectos son:

- Reparcheos puntuales.
- Construcción y/o instalación de bordillos, sardineles, rampas de acceso para personas con limitaciones físicas, rampas de accesos para garajes y escaleras.
- Instalación de mobiliario urbano como semáforos, sillas, bancas, canecas, etc.
- Mantenimiento correctivo y/o predictivo a las áreas de espacio público y elementos de mobiliario urbano que presenten daños o deterioro por vandalismo o el paso del tiempo.
- Plazoletas complementarias de proyectos ya desarrollados.
- Construcción y/o instalación de barandas y barandillas.
- Ampliación de los paraderos de Transmilenio ya instalados.
- Construcción y mantenimiento de pompeyanos.
- Instalación de elevadores en puentes ya construidos.
- Labores de jardinería.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

NOTA: para efectos de una adecuada y asertiva gestión socio-cultural de proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público, es de vital importancia reconocer las condiciones y múltiples posibilidades de que un proyecto de bajo o medio impacto se convierta en uno de alto impacto.

4. CAJA DE HERRAMIENTAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL

La *Caja de Herramientas de Intervención Social* anexa a esta Guía responde a la identificación de unas metodologías que han servido al IDU para facilitar la comprensión de la complejidad territorial y garantizar buenas gestiones de apropiación y sostenibilidad de los proyectos. Se recomiendan metodologías de intervención flexibles de aplicar, de acuerdo a las dinámicas de los territorios, a las fases de los proyectos y a las habilidades de los gestores sociales: No obstante, es importante reiterar que éstas no son las únicas metodologías existentes para estos propósitos, por lo cual la caja de herramientas cumple con un papel orientador que no pretende agotar la creatividad y el potencial innovador de los equipos sociales de consultorías, contratistas e interventores.

En este proceso de *espacializar la lectura socio territorial* se sugiere incluir informaciones geográficas de instituciones distritales con presencia en lo local y/o información complementaria del territorio, con el fin de sobreponerlas en el mapa que se está construyendo colectivamente y robustecer la lectura general y diferenciadora del entorno. Caracterizar socialmente el territorio implica utilizar, entre otros, registros fotográficos, videográficos y multimediales, iconografía como narrativas de las comunidades, líneas temporales y demás representaciones que permitan articular tempóreo-espacialmente los territorios; estos elementos favorecen significativamente la lectura integral, sistémica y compleja del territorio, y pasar de describir su construcción social a participar activamente de ella; justo por ello, la *Caja de Herramientas* también presenta esquemas metodológicos para el trabajo comunitario en los diferentes territorios.

En términos generales, cabe señalar que las metodologías, herramientas o instrumentos de intervención social, son fundamentales para el proceso de caracterización de los territorios además se constituyen en herramientas idóneas de planeación, seguimiento y evaluación de la intervención socio-cultural en los territorios. La combinación y complementariedad entre las unas y otras, a partir de la lectura de las dinámicas territoriales, se convierten en una oportunidad para fortalecer los ejercicios de planeación participativa en diferentes momentos de la vida de un proyecto. En efecto, la caja de herramientas es útil en cada una de las etapas del ciclo de proyectos, y las herramientas allí descritas pueden usarse en diferentes etapas de manera

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

complementaria sin menoscabar el alcance de la gestión socio-territorial de ninguna.

5. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE INFLUENCIA

Las áreas de influencia delimitan el marco de referencia geográfico en el cual se efectuará el estudio, análisis y evaluación del proyecto de infraestructura urbana, permiten identificar el entorno socioeconómico del proyecto y los posibles impactos negativos y positivos que se puedan causar con su ejecución. En los estudios socio-culturales es necesario reconocer las características, necesidades y expectativas de la comunidad del área de influencia del proyecto, logrando advertir la existencia y propender por minimizar los impactos negativos generados, así como identificar y potencializar los impactos positivos. Para ello se deben comprender las diferentes áreas que se derivan de los proyectos de infraestructura:

Área de intervención: Corresponde al polígono delimitado que hace parte del área de oportunidad, en donde se materializa la inserción urbana integral de proyectos de movilidad. Esta área presenta un gran potencial para desarrollos inmobiliarios, de espacio público y equipamientos urbanos que supone la transformación parcial o total del espacio.

Área de influencia: Es aquella área o porción del territorio donde potencialmente se manifiestan los impactos ocasionados por el desarrollo de un proyecto. Estas áreas de influencia definida a partir de los análisis de los proyectos de transporte, cuya cobertura se basa en las distancias caminables, definiendo tipologías en función de su operatividad y escala urbana.

Área de oportunidad: Corresponde al polígono delimitado que hace parte del área de influencia del proyecto de transporte y/o infraestructura vial, con características territoriales, de movilidad, ambientales, sociales y económicas, que por su proximidad y accesibilidad a la infraestructura de movilidad proyectada se convierten en oportunidad para intervenciones urbanas integrales⁵.

⁵Tomado de proyecto Decreto 2014 "Por el cual se adopta el procedimiento para la inserción urbana integral de proyectos de movilidad en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

6. GLOSARIO

- *Comunicación Estratégica*: mecanismo a través del cual el IDU informa a la ciudadanía acerca de los procesos de diálogo ciudadano, formación, participación y el desarrollo de los proyectos de transformación urbanística de la ciudad; implementando estrategias de comunicación incluyentes e incidentes que lleven a la apropiación y sostenibilidad de los proyectos de infraestructura.
- *Cultura Ciudadana*: comprende el desarrollo de procesos de valoración, corresponsabilidad, apropiación y cuidado de los bienes colectivos, el fomento de acciones de cooperación ciudadana que mejoren la confianza entre ciudadanos e instituciones y coadyuven la construcción conjunta del territorio, la producción de actitudes incluyentes y solidarias entre los ciudadanos, la apertura de escenarios de comprensión, reconocimiento y respeto por las diversidades sociales, culturales y ambientales de los seres con quienes se cohabita el territorio, y el mantenimiento permanente de la conciencia sobre la urgente necesidad de proteger y potenciar la vida.⁶
- *Democracia Urbana*: programas orientados a materializar en acciones concretas el principio constitucional de igualdad de todos ante la ley, según el cual el interés general prima sobre el particular; en términos de infraestructura la democracia urbana responde a las necesidades de generación, ampliación y adecuación del espacio público, del peatonal y de toda aquella infraestructura pública disponible para los ciudadanos.
- *Desarrollo Urbano Sostenible*: satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Comprende como pilar fundamental el desarrollo de acciones encaminadas a empoderar y hacer corresponsable a los ciudadanos en la definición, conducción y sostenibilidad de los entornos urbanos, de acuerdo a sus necesidades particulares y en relación al ecosistema que los sustenta.
- *Diálogo ciudadano*: estrategias en las que el IDU entabla puentes con la ciudadanía para la creación participativa, la interrelación de las comunidades con el sector público, el privado y los diferentes actores sociales. Mediante el diálogo, conversación y relacionamiento con la ciudadanía se construyen acuerdos, se generan consensos y se construyen acciones que complementan la transformación física y espacial de los territorios con cambios sociales y culturales en torno al

⁶ Para la construcción de esta definición se ha tomado en cuenta un conjunto de lineamientos propuestos por la Dirección de Cultura Ciudadana, de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá D.C., en el marco del proceso de construcción de la Política Pública de Cultura Ciudadana en 2018.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

desarrollo urbano, generando e incentivando ciudadanías corresponsables con lo público para la construcción conjunta del hábitat y el adecuado desarrollo de los proyectos.

- *Gestión socio-cultural*: proceso de operativizar las políticas públicas, de manera particular en cada una de las áreas de actuación de los diferentes sectores y en donde la participación ciudadana y los procesos de fomento a la cultura ciudadana son centrales.
- *Gobernanza Urbana*: es un constructo político basado en la concertación y cooperación entre diferentes agentes implicados en el desarrollo urbano y con posibilidad de agregar valor en la acción pública, para lo cual es necesario tener en cuenta la especificidad territorial de los actores, las formas diferenciales de habitar, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones identitarias, como elementos de interacción en las diferentes dimensiones espaciales del Distrito Capital.
- *Innovación Social*: comprendida como un arreglo institucional entre actores de diferentes sectores (público, privado, académico), para que, desde el intercambio de saberes con la ciudadanía y el reconocimiento de sus narrativas, sistema de valores y representaciones sociales, se proyecte la consecución de objetivos comunes. Desde tal perspectiva, los ciudadanos pasan de ser receptores de la acción pública a ser agentes activos de cambio.
- *Multiescalaridad territorial*: en el desarrollo de sus funciones misionales, el IDU aprehenderá el territorio del Distrito Capital más allá de sus fronteras político-administrativas, toda vez que en él se conjugan dinámicas funcionales, sociales-culturales, económicas y poblacionales propias de sistemas departamentales, regionales y nacionales. Por lo que, desde una visión multiescalar, el IDU coadyuvará la creación de sinergias territoriales, actuando como un centro impulsor de desarrollo territorial equilibrado, sostenible e integrado a nivel regional.
- *Participación Ciudadana y Control Social*: la participación ciudadana es el derecho de la ciudadanía para incidir y transformar los procesos de toma de decisiones sobre la formulación, planeación, ejecución y evaluación de las estrategias, políticas y acciones de la administración pública, individual o colectivamente. Por su parte, el control social es una forma de participación que busca incrementar la responsabilidad y la integridad de las entidades, funcionarios y contratistas respecto del manejo de la gestión pública, así como de sustraerlo de la apropiación privada. Son actividades de vigilancia, seguimiento, evaluación, denuncia, queja, observación, sugerencia, crítica y sanción social liderados por la ciudadanía.
- *Responsabilidad social*: comprende el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de la efectividad de los

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

principios, derechos y deberes y el facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan. dado que el IDU, para la ejecución de las políticas públicas, tiene una relación directa con la empresa privada, debe gestionar la responsabilidad social de ese sector desde sus escenarios de impacto. Ello exige una coordinación público-privada con una activa participación ciudadana, para avanzar hacia la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto.

- *Servicio a la Ciudadanía:* el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.
- *Territorio:* es una construcción social dinámica en la que se tejen relaciones sociales, ambientales, culturales, económicas y políticas entre grupos que ponderan, de un universo de atributos espaciales y geográficos, aquellos que les son favorables a sus intereses y capacidades, figurándose una representación particular de ellos mismos y de su historia. En tal sentido, el territorio es una red de significaciones individuales y colectivas que el IDU busca revitalizar, con ocasión de los proyectos de desarrollo urbano, a partir de la gestión socio-cultural y el servicio a la ciudadanía.
- *Transformación Urbana:* las obras de infraestructura, particularmente las viales y de espacio público, producen importantes transformaciones en los territorios. Estas transformaciones urbanas, que a menudo superan las dimensiones de una localidad, están relacionadas con aspectos físico-espaciales y paisajísticos que se intervienen con el proyecto, y con dinámicas socio-culturales que se modifican a la par que se interviene el espacio. En muchos casos, ambas clases de transformaciones suceden con un grado de indisociabilidad que hace bastante difícil separar las que son propiamente espaciales de las que son culturales.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ETAPA DE PREFACTIBILIDAD

En la etapa de Prefactibilidad se debe recopilar, desde el componente social, información sobre las *principales características sociales* de la población ubicada en el área de influencia del proyecto, con el fin de identificar preliminarmente la dinámica social existente y establecer las estrategias de acción tendientes a desarrollar en las etapas de factibilidad, diseño y construcción. La información que se trabajará durante esta etapa es principalmente secundaria, acudiendo si es posible a información primaria para algunas variables relevantes, que permita al nivel decisorio de la entidad dueña del proyecto concluir sobre si descartar, aplazar u ordenar la realización del estudio de factibilidad.

1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir desde el componente social a la comprensión integral del territorio del área de influencia del proyecto, identificando los grupos de interés, los impactos y los criterios de evaluación desde las dimensiones social, urbano, movilidad, economía y ambiental.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar y caracterizar preliminarmente las áreas de influencia, directa e indirecta, del proyecto, teniendo en cuenta información primaria y secundaria obtenida.
- ✓ Identificar actores, tanto públicos o privados, que se verán afectados y/o beneficiados por el futuro proyecto.
- ✓ Identificación preliminar de segmentos poblacionales que requieren tratamiento diferenciado.
- ✓ Reconocer inicialmente los impactos que pueden presentarse en las etapas posteriores del proyecto, desde el componente social.
- ✓ Cuantificar la estimación de costos, cantidades y/o índices, que permitan establecer un valor preliminar del componente.
- ✓ Identificar el nivel de expectativa de la población del área de influencia directa e indirecta, en los proyectos de espacio público, y similares.
- ✓ Brindar insumos comunicacionales para el desarrollo del Programa de Comunicación Integral para el Desarrollo del Proyecto.

3. ALCANCES DE LA GESTIÓN SOCIO-CULTURAL.

Aplica desde la "asignación "del proyecto a la OTC, continua con el desarrollo de los entregables para la etapa de prefactibilidad, incluyendo la gestión

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

territorial, cuando sea requerida por los grupos de interés del proyecto; y finaliza con la entrega de los documentos de soporte a la Dirección Técnica de Proyectos.

4. PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA PARA ESPACIO PÚBLICO:

En el caso de proyectos de espacio público para la etapa de prefactibilidad se propone una sola alternativa, por tal razón los entregables requieren de un mayor detalle, haciendo necesario reforzar la información secundaria con información primaria.

Entregables para Proyectos de Espacio Público

- ✓ Caracterización preliminar del área de influencia directa, suministrada por el componente de diseño urbano; indirecta, definida por el componente social; y de intervención del proyecto, suministrada por el componente de diseño urbano. En términos de caracterización, se deben identificar las necesidades y oportunidades territoriales donde interviene el proyecto.
- ✓ Georreferenciar la caracterización socio territorial con los lineamientos del proyecto urbano integral (plano georreferenciado en el sistema Magna-Sirgas). (Si no se desarrolla en esta etapa, esta debe ser adelantada en la siguiente)
- ✓ Identificación preliminar de los impactos sociales, económicos y culturales en la población del área de influencia directa: Matriz de impactos.
- ✓ Mapa de actores del área de influencia del proyecto, de acuerdo con la caja de herramientas de la Guía de Gestión Socio-Cultural para el Desarrollo Urbano Sostenible. Este deberá ser complementado en la siguiente etapa del proyecto.
- ✓ Identificación de las entidades relacionadas con el desarrollo del proyecto.
- ✓ Estimación de cantidades o índices, que permitan establecer un costo preliminar del componente.
- ✓ Identificación de criterios de evaluación para que en la etapa de Factibilidad se califiquen las alternativas y se ponderen en una matriz multicriterio.
- ✓ Identificación de segmentos poblacionales que requieran tratamiento diferenciado
- ✓ Documento que incluya recomendaciones y/o propuestas de la ciudadanía en el proceso de reconocimiento del territorio y en la elaboración de la caracterización socio territorial. Este deberá ser complementado en la siguiente etapa del proyecto.
- ✓ Riesgos previsibles: identificación preliminar de los riesgos (Urbano, Movilidad, Social, Económico y Ambiental) en la población del área de influencia directa, en un documento de análisis de riesgos.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- ✓ Conclusiones y recomendaciones generales y específicas del proyecto a tener en cuenta en la siguiente etapa.

5. ESTUDIO SOCIAL

Es el estudio que sustenta desde el componente social la viabilidad del proyecto y que se soporta en el desarrollo de los apartes que se estipulan a continuación.

i. Identificación y caracterización preliminar de las áreas de influencia.

Las áreas de influencia del proyecto delimitan el marco de referencia geográfico en el cual se efectuará el estudio, análisis y evaluación del proyecto de infraestructura urbana, por lo que la determinación preliminar de la tipología del proyecto deberá constatarse a través de la caracterización socio territorial, el diagnóstico y la evaluación particular de impactos, a partir de la aplicación de metodologías, matrices e instrumentos de investigación amplios y apropiados al área y población objeto de estudio que son las bases para la formulación de los planes de gestión socio-cultural y de manejo de impactos.

a. Caracterización preliminar del área de influencia indirecta

Es aquella zona donde se manifiestan los impactos que ocurren en un sitio aferente al área de influencia directa, es decir diferente a donde se produce la acción generadora del impacto y en un tiempo posterior y/o alterno con relación al momento en que ocurrió la acción provocadora del impacto, que igualmente generará un beneficio o afectará a la población localizada en esta área, pero de manera indirecta.

Para determinarla se deberá consignar información frente a los antecedentes del proyecto y a la zona que se va a intervenir (directa e indirecta).

Se debe recopilar información por localidad, identificando:

Para determinarlo se deberá:

- ✓ Establecer la ubicación geográfica del área de influencia
- ✓ Realizar una identificación de las condiciones económicas, sociales, demográficas ambientales, urbanísticas y de movilidad.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- ✓ Describir los beneficiarios indirectos con la ejecución del proyecto: mencionar número aproximado de beneficiarios por cada zona y realizar una descripción general de cada uno de estos sectores, teniendo en cuenta estratificación, grupo etario y uso del suelo.
- ✓ Identificación de los equipamientos.

b. Caracterización preliminar del área de influencia directa

El área de influencia directa es el área en la que se manifiestan los impactos sociales directos, es decir, aquellos que ocurren en el mismo sitio y al mismo tiempo, o en tiempo cercano al que se produjo la acción generadora. Esta área está constituida por los sectores que abarca la zona urbana y/o rural más próxima al trazado del proyecto.

Considerando lo anterior, se deberá delimitar el área de influencia directa teniendo en cuenta el espacio geográfico donde se desarrollará el proyecto y que se considera que socialmente será modificado por el proyecto, para lo cual se deberá realizar la ubicación a través de un mapa, plano o gráfica.

Se debe identificar las fortalezas con las que cuenta las UPZ's del AID del proyecto, así como también las principales problemáticas, según información registrada en la Cartilla de la UPZ publicada por Planeación Distrital.

Es importante identificar:

- ✓ Descripción general de los ciudadanos localizados en esta zona de influencia del proyecto (población residente y flotante), incluyendo el número de personas impactadas negativamente con los proyectos y/o beneficiadas con su ejecución.
- ✓ Las características generales del AID, teniendo en cuenta aspectos como la demografía, las relaciones socio económicas, socio ambientales y culturales y la presencia de grupos vulnerables.
- ✓ Consignar información y un análisis general acerca de los predios impactados directamente con el proyecto que no serán objeto de adquisición.
- ✓ Equipamientos sociales, culturales, económicos y de servicios existentes en el área de intervención, en donde, debido a ésta, se pueda interferir

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

o generar impactos negativos y/o positivos afectando la dinámica habitual del sector.

- ✓ Determinar afectaciones o beneficios en movilidad, patrimonio cultural, dinámicas sociales y/o económicas, durante la construcción y operación de los proyectos.
- ✓ Identificar e informar la presencia de proyectos o intervención del Distrito en la zona de influencia directa, con el fin de conocer impedimentos en el desarrollo del proyecto, aspectos a tener en cuenta en la etapa de diseño o posibles aportes desde la gestión socio-cultural, que se pueda brindar al proceso que se quiere ejecutar en la zona.
- ✓ Elaboración de un mapa de actores que identifique grupos u organizaciones sociales, actores públicos y privados, fundamentales para el proceso de planeación participativa del proyecto urbanístico y; establecer las relaciones de poder que pueden determinar la consecución del proyecto. Por lo que es necesario construir también un directorio con la información de contacto de organizaciones comunitarias, sociales, administrativas y colectivas existentes en el sector.
- ✓ Identificación de las entidades interesadas en el desarrollo del proyecto, con las cuales el IDU pueda generar sinergias, por lo que es necesario constituir un directorio con la información de contacto.

ii. **Identificación preliminar de los impactos sociales, económicos y culturales en la población del área de influencia directa**

La afectación de la estructura físico espacial de los proyectos desarrollados por el IDU tiene efectos en las comunidades, especialmente del área de influencia directa del proyectos, se debe Identificar y evaluar preliminarmente la existencia de impactos negativos generados por el proyecto, y propender por minimizarlos; así como, identificar y reforzar los impactos positivos forjados con la ejecución del proyecto.

Un impacto, es la medición de los cambios en el bienestar de los individuos y comunidades del área de influencia directa del proyecto de infraestructura y; está compuesto por los efectos a mediano y largo plazo, sean estos efectos deseados (planificados) o sean no deseados. (Banco Mundial, 2003)

Al abordar la evaluación de impacto es necesario destacar la relación de causalidad, evidenciar los cambios a nivel social que se producen con el proyecto e identificar en qué medida estos cambios (efecto) son atribuibles al proyecto (causa). Por lo tanto, la evaluación de impacto se basa en el contraste entre la situación de partida y lo que potencialmente podría ocurrir una vez se ejecute el proyecto de infraestructura.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

La finalidad de la identificación preliminar de impactos es principalmente la de proporcionar información adicional a los grupos de interés del proyecto y mejorar el grado de conciencia de los gestores sociales y equipo técnico de los proyectos para la toma de decisiones informadas.

Para el análisis de impactos, positivos o negativos, se elaborará una tabla en la que se identifique:

- Impactos según las particularidades de cada proyecto.
- Descripción del impacto, a través de datos sobre los aspectos económicos, culturales, de movilidad, accesos a los predios, culatas, potencial de participación de las comunidades, entre otros aspectos.
- Valoración del impacto.
- Medidas de manejo para el fortalecimiento de los efectos (si el impacto es positivo) o su mitigación (si el impacto es negativo).

Con fundamento en lo anterior, se deben generar recomendaciones a las demás áreas para mitigar o reforzar los impactos identificados, con una posible modificación al planteamiento de las alternativas del proyecto planteado.

iii. Estimación de cantidades o índices, que permitan establecer un costo preliminar del componente

Es importante tener en cuenta que los costos correspondientes al área social, así como el valor de factibilidades, estudios y diseños e interventorías y construcción serán definidos por indicadores establecidos por la Dirección Técnica Estratégica (DTE). Además, las actividades de Gestión socio-cultural serán definidas en la etapa de Estudios y diseños.

No obstante, se debe estimar los costos del componente social para el ciclo de proyecto en sus etapas de prefactibilidad, factibilidad, estudios y diseños y construcción.

Las variables que se debe tener en cuenta para la estimación del presupuesto del componente social están ligadas al Equipo de Profesionales para la Gestión socio-cultural según las responsabilidades para las diferentes etapas del ciclo de proyecto, especificando:

Dedicación

- Funciones
- Experiencia
- Orientación (en el sentido de trabajar articuladamente con los otros componentes)
- Tiempo

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

iv. Identificación de criterios de evaluación para calificación de alternativas en etapa de factibilidad

Un criterio es una condición subjetiva conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación, por lo que se deben identificar y describir los principales criterios a tener en cuenta para la definición de las alternativas que, desde el componente social del proyecto, permitan posicionarse como la mejor opción:

A manera de ejemplo, se presenta la siguiente tabla:

Identificación de Criterios de Evaluación

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Accesibilidad a equipamientos	Este criterio corresponde a la necesidad de garantizar que la intervención del punto identificado asegure la accesibilidad a los equipamientos presentes en el área de influencia directa.
Mejorar las condiciones de movilidad no motorizada de la zona del área de influencia del proyecto.	La prioridad desde el desarrollo sostenible, empieza por el mejoramiento de las condiciones de peatones y ciclistas. Teniendo en cuenta el importante flujo de bici usuarios en la zona, se recomienda tener en cuenta a esta población.
Reducir las condiciones de inseguridad vial de la zona del área de influencia directa e indirecta del proyecto.	Promover condiciones adecuadas en el espacio público para peatones, ciclistas y motorizados, que permitan la disminución de riesgos y peligros, como aporte a su calidad de vida. Asimismo, mitigar los riesgos que pueden afectar la seguridad de la vía.
Facilitar las condiciones de accesibilidad e integración de la conexión regional, para los residentes y población flotante	Verificar el estado del espacio público y la vía a intervenir, facilitando la incorporación de elementos importantes para el acceso, aprovechamiento y disfrute del espacio, así como el mejoramiento de la conexión regional.

v. Conclusiones y recomendaciones a tener en cuenta en la siguiente etapa del proyecto

Del estudio de Prefactibilidad realizado se desprenden ciertas conclusiones que, desde el componente social, deben considerarse para obtener los resultados esperados del proyecto en todas sus intervenciones. De igual manera es preciso formular unas recomendaciones que deben ser atendidas, de manera que el componente social garantice los mayores beneficios para la comunidad del área de influencia directa de cada uno de los puntos identificados.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ETAPA DE FACTIBILIDAD

En esta etapa se determina si el proyecto de infraestructura es realizable en tiempo y recursos, limitados y lógicos. Por lo tanto, la factibilidad de un proyecto debe cumplir con la aprobación o visto bueno de la viabilidad, que se evalúa preliminarmente y de manera detallada para los siguientes componentes: técnicos (diseño urbano, topografía, tránsito y transporte, diseño geométrico, geotecnia, pavimentos, estructuras, redes hidrosanitarias y secas y electromecánico), ambiental; predial y de reasentamiento, social y arqueológico. Si alguna no se aprueba, el proyecto no se considera factible.

Por lo tanto, el presente estudio contribuye a la comprensión integral del territorio y a determinar la factibilidad social del proyecto en el área de intervención, así como el área de influencia directa e indirecta, contando para este proceso con la participación de la ciudadanía, siempre y cuando exista control en las expectativas, respecto a la etapa del proyecto.

Es importante mencionar que el desarrollo de la etapa de factibilidad puede ser 1) HECHA EN CASA o, 2) CONTRATADA CON UNA CONSULTORIA.

De cualquier manera, los productos de prefactibilidad deberán ser estudiados en la etapa de Factibilidad, con el fin de recomendar y/o seleccionar la alternativa más conveniente por medio de la matriz multicriterio, para posteriormente identificar los riesgos, estimar el presupuesto y efectuar la evaluación ex ante, y en caso de declararse la factibilidad del proyecto se proseguirá con el diseño y la construcción del mismo.

Para el caso de los proyectos a los cuales les fue contratada una consultoría, se deberá entregar los productos resultantes de la factibilidad por la interventoría al área encargada de la supervisión del contrato en medio físico y magnético, de acuerdo con lo establecido en la guía "Documentos entregables en formato digital" del IDU vigente. En caso de no contar con interventoría, los productos deben ser entregados al supervisor designado por el IDU directamente por el consultor.

El IDU contará con el término de treinta (30) días calendario, después de la radicación y previa aprobación del producto por parte del supervisor/interventor, para pronunciarse sobre la factibilidad presentada, con el fin de determinar si se continúa con la etapa de diseños.

En caso de requerirse, el IDU podrá suspender los contratos de consultoría e interventoría del proyecto, hasta por treinta (30) días calendario, para analizar

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

y tomar la decisión para que el proyecto continúe a la Etapa de diseño, sin que genere mayor costo para la entidad.

En el caso que un proyecto no realice la etapa de Prefactibilidad, deberá ejecutar los lineamientos, productos y demás elementos que se describen en la Prefactibilidad, dentro la etapa de factibilidad.

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar, recopilar y analizar, a través de información primaria principalmente y/o secundaria, las características sociales de la población ubicada en el área de influencia del proyecto, a fin de identificar preliminarmente la dinámica social existente que permita comprender integralmente el territorio. El componente social contribuye a determinar la factibilidad social del proyecto en el área de intervención, así como el área de influencia directa e indirecta.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar preliminarmente los impactos sociales, económicos y culturales positivos y/o negativos, que se puedan generar con ocasión del proyecto, y en la población del área de influencia directa e indirecta.
- Identificar los actores institucionales, académicos, ambientales y sociales que se deben tener en cuenta en las posteriores etapas del proyecto.
- Realizar la caracterización socio territorial, teniendo en cuenta las características sociales inherentes a la población ubicada en la zona del proyecto, estableciendo el área de influencia tanto directa como indirecta.
- Dicha caracterización debe reconocerse en terreno, de forma preliminar y por observación directa, de tal manera que, a partir de información primaria y secundaria obtenida, se pueda identificar y analizar preliminarmente el área de influencia social del proyecto.
- Diseñar lineamientos y estrategias sociales para la resolución de conflictos o tensiones sociales detectadas en el mapa de actores de la caracterización socio territorial.
- Identificar organizaciones y liderazgos cívicos, sociales y comunitarios para constituir, de ser posible y de acuerdo con la magnitud del proyecto, el Comité IDU, espacios de participación o los que hagan sus veces que coadyuve en el anterior objetivo, o a facilitar su constitución en la etapa de Estudios y Diseños.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

3. PRODUCTOS SOCIALES A ENTREGAR

La etapa de Factibilidad, a través de los productos que se listan más abajo, aportará insumos valiosos para la línea Estratégica de Comunicaciones estratégicas, el cual busca mantener informada a la ciudadanía acerca del desarrollo del proyecto, a través de contenidos estratégicos que sensibilicen asertivamente a los diferentes grupos de interés, de manera que se logre construir imaginarios propositivos sobre el desarrollo del proyecto.

- Caracterización del área de influencia directa, indirecta y de intervención (actualización, si ya se elaboró un documento en prefactibilidad): Documento Word descriptivo y analítico por componentes del proyecto urbano integral (Urbano, Movilidad, Social, Económico y Ambiental); en el marco de oportunidades y problemáticas.
- Mapa de actores soportado en la propuesta metodológica. Es de resaltar que las Casas de Igualdad de Oportunidades - CIO de la Secretaría de Mujer deben ser tenidas en cuenta en esta fase, por el Programa de Comunicación Estratégica con el fin de socializar la información del proyecto, siempre y cuando éstas se encuentren en la zona de influencia directa del proyecto.
- Levantamiento: análisis de percepción ciudadana del proyecto
- Identificación preliminar de los impactos sociales, económicos y culturales en la población del área de influencia directa: Matriz de impactos.
- Identificación preliminar de los beneficios sociales del proyecto.
- Identificación de segmentos poblacionales, vulnerables o no, que requieran ejecución de acciones con enfoque diferencial, en articulación con otras entidades del distrito.
- Matriz de Riesgos asociados a la alternativa seleccionada.
- Definición y Calificación de criterios del componente dentro de la matriz multicriterio
- Documento que incluya recomendaciones y/o propuestas de la ciudadanía en el proceso de reconocimiento del territorio y en la elaboración de la caracterización socio territorial.
- Identificación de entidades interesadas en el proyecto, si es el caso oficinas de radicación, y/o actas de reuniones interinstitucionales, •en las que se definan acuerdos que tengan incidencia en el proyecto (si aplica).
- Estimación de cantidades o índices para cada alternativa, que permitan establecer un costo preliminar del componente en las etapas posteriores.
- Conclusiones y/o recomendaciones generales y/o específicas del proyecto a tener en cuenta en la siguiente etapa.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

4. ANTECEDENTES

Descripción de los antecedentes del proyecto, su justificación social y técnica, así como los incidentes y aciertos que ha tenido el proyecto. Evidenciando la gestión administrativa para emprender el proyecto de infraestructura.

5. ESTUDIO SOCIAL

El presente documento aporta argumentos que permiten determinar, en términos sociales, la viabilidad para la ejecución del proyecto. Inicialmente se describe geográficamente: demográfica y político-administrativamente el proyecto, es decir, se identifica, localidades y UPZ que abarcan el proyecto.

i. Caracterización del área de influencia indirecta y de intervención del proyecto - Actualización, si ya se elaboró en pre-factibilidad

El área de influencia social (directa e indirecta) delimita el marco de referencia geográfico en el cual se efectuará el estudio, análisis y evaluación del proyecto para poder identificar las características sociales de su ejecución con el fin de enmarcar allí la caracterización del territorio, la identificación y la evaluación de los impactos sociales que potencialmente puedan originarse a partir del proyecto de infraestructura urbana.

Para tal efecto, se determinará preliminarmente la caracterización socio territorial, el diagnóstico y la evaluación particular de impactos, a partir de la aplicación de metodologías, matrices e instrumentos de investigación amplia y apropiada al área y población objeto de estudio, que son las bases para la formulación de los planes de gestión socio-cultural y de manejo de impactos. La idoneidad de los primeros incide de manera directa en la pertinencia de los segundos y por ende en su satisfactoria aplicación. Por el contrario, la equivocada formulación o ejecución de estos planes o la no implementación de los correctivos del caso, incidirá en la generación de conflictos y perturbaciones al proceso constructivo derivados de la insatisfacción o de la oposición de la comunidad.

Para la caracterización del área de influencia directa e indirecta se tiene en cuenta las localidades cercanas al proyecto, y como área de influencia directa los barrios que limitan con el trazado del proyecto. Por lo que será imprescindible su representación cartografía, de acuerdo a las especificaciones suministradas por el área técnica.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

a. Caracterización del área de influencia indirecta

El área de influencia indirecta, se considera aquel sector en el que se manifiestan los impactos que ocurren en un sitio aferente al área de influencia directa, es decir diferente a donde se produce la acción generadora del impacto y en un tiempo posterior y/o alterno con relación al momento en que ocurrió la acción provocadora del impacto, que igualmente generará un beneficio o afectará a la población localizada en esta área.

Para determinarla, se deberá utilizar información secundaria (por ejemplo, los diagnósticos territoriales que elabora la Oficina de Atención al Ciudadano - OTC, del IDU), así como, información primaria derivada del territorio en los aspectos ambientales, sociales, económicos, urbanos y de movilidad. Lo cual, deberá ser cartografiado y ubicado geográficamente según las UPZ y localidades que abarcan. Esto permitirá:

- ✓ Establecer la ubicación geográfica del área de influencia indirecta, teniendo en cuenta las localidades que abarca el área de influencia indirecta, las cuales deben ser representadas cartográficamente.
- ✓ Realizar una reseña histórica participativa del área que se determine para el proyecto, que dé cuenta de aspectos económicos, sociales, ambientales, urbanísticos y de movilidad. Para su elaboración se tendrá en cuenta la información que se recolecte en las actividades de gestión socio-cultural y participación ciudadana.
- ✓ Describir los beneficiarios indirectos con la ejecución del proyecto: mencionar número aproximado de beneficiarios por cada zona y realizar una descripción general de cada uno de estos sectores, teniendo en cuenta estratificación, grupo etario y uso del suelo.
- ✓ Consolidar la opinión ciudadana del área de influencia indirecta, mediante métodos de investigación social, además de recorridos en la zona de influencia directa e indirecta, procurando la mayor participación ciudadana posible.

b. Caracterización del área de influencia directa

El área de influencia directa es el área en la que se manifiestan los impactos sociales directos, es decir, aquellos que ocurren en el mismo sitio y al mismo tiempo, o en tiempo cercano al que se produjo la acción generadora. Para su identificación, se debe tener en cuenta los sectores que abarca la zona urbana y/o rural más próxima al trazado del proyecto, en la que se manifiestan los impactos que produce el futuro proyecto: área de campamento y oficina, zonas de cargue y descargue, patio de máquinas y/o vehículos, vías de desvío, locales o centros de actividad comercial que se verán afectados

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

temporalmente, acceso a garajes, viviendas, entre otros. Considerando lo anterior, se deberá:

- ✓ Delimitar el área de influencia directa teniendo en cuenta el espacio geográfico donde se desarrollará el proyecto y que se considera que socialmente será modificado por el proyecto, para lo cual se deberá realizar la ubicación a través de un mapa, plano o gráfica.
- ✓ Realizar una reseña histórica del área de influencia directa por medio de la información primaria recolectada a través de las diferentes técnicas de investigación social.
- ✓ Elaborar una descripción general de las ciudadanas y los ciudadanos localizados en esta zona de influencia del proyecto (población residente y flotante), incluyendo el número de personas impactadas negativamente con los proyectos y/o beneficiadas con su ejecución y las características generales del sector, teniendo en cuenta aspectos como la demografía, las relaciones socio económicas, socio ambientales y culturales y la presencia de grupos vulnerables.
- ✓ Consignar información y un análisis general acerca de los predios impactados directamente con el proyecto que no serán objeto de adquisición en cuanto a:
 - Tenencia (propietario, poseedor, arrendatario, subarrendatario o tenedor).
 - Uso (residencial, comercial), actividad económica y dinámica, materiales de construcción, con el fin de exponer, dentro del informe, aspectos a tener en cuenta en la etapa de construcción (censos de predios – verificación de condiciones iniciales).
 - Conformación del núcleo familiar, presencia de personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad y acceso a servicios sociales.
 - Movilidad y accesibilidad a los predios.
 - Equipamientos sociales, culturales, económicos y de servicios existentes en el área de intervención, en donde, debido a ésta, se pueda interferir o generar impactos negativos y/o positivos afectando la dinámica habitual del sector.
 - Predios colindantes con los que serán objeto de adquisición y demolición y los que se afectarán parcialmente.
- ✓ Determinar afectaciones o beneficios en movilidad, patrimonio cultural, dinámicas sociales y/o económicas, durante la construcción y operación de los proyectos.
- ✓ Realizar un mapa de actores y conflictos en el que se identifica grupos u organizaciones sociales, actores públicos y privados, fundamentales para el proceso de planeación participativa del proyecto urbanístico.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- ✓ Realizar un directorio de las organizaciones comunitarias, sociales, administrativas y colectivas existentes en el sector, que contenga como mínimo la siguiente información: localidad, UPZ, nombre, información de contacto (dirección, teléfono, correo Electrónico).
- ✓ Identificar la situación actual de la zona, definiendo las características o particularidades que originan o justifican el proyecto.
- ✓ Realizar con la participación ciudadana, la caracterización socio territorial a través de las herramientas de intervención social, que permite entre otras, reconocer las problemáticas sociales y oportunidades territoriales (Componentes de Análisis: Económico, Social, Movilidad, Urbano y Ambiental), así como identificar y describir la relación que la comunidad ha establecido con espacios culturales, arquitectónicos, arqueológicos, zonas verdes, parques y espacio público.
- ✓ Identificar e informar la presencia de proyectos o intervención del Distrito en la zona de influencia directa, con el fin de conocer impedimentos en el desarrollo del proyecto, aspectos a tener en cuenta en la etapa de diseño o posibles aportes desde la gestión socio-cultural, que se pueda brindar al proceso que se quiere ejecutar en la zona.
- ✓ Identificar los equipamientos dentro del área de influencia, los cuales serán georreferenciados en un mapa; además, se les generará un directorio que contenga, como mínimo, la siguiente información: nombre del equipamiento, tipo, escala, descripción e información de contacto.
- ✓ Identificar los cuerpos de agua dentro del área de influencia, los cuales serán georreferenciados en un mapa, que se acompañará de un documento en el que se describa geográficamente los cuerpos de agua y su relación con la estructura ecológica principal.
- ✓ Información de entidades que puedan estar interesadas en el desarrollo de proyectos; y con los cuales se puedan avizorar el desarrollo de estrategias conjuntas
- ✓ Por último, identificar y describir el estado y utilización de las vías locales, barriales y del área de intervención con el fin de conocer las necesidades de la comunidad en la etapa de ejecución del proyecto y los posibles impactos generados, buscando evitar quejas, peticiones o reclamos por parte de la comunidad.

ii. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA FACTIBILIDAD DEL PROYECTO.

La percepción de la ciudadanía sobre la factibilidad del proyecto se explorará mediante metodologías de investigación social, de intervención directa y participación ciudadana. Estos insumos permitirán conceptualizar el proyecto de intervención urbanística, como orientar el diseño de material informativo a

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

la ciudadanía, las estrategias y acciones para minimizar las afectaciones y maximizar los beneficios, establecer acuerdos de seguridad y prevención del riesgo y los mecanismos de participación ciudadana en el desarrollo del proceso.

Una vez recopilada la información, se deberá sistematizar, espacializar y analizar de tal forma que ésta sirva como soporte a la matriz de evaluación y concepto por alternativa de factibilidad social de investigación social, de intervención directa y participación ciudadana.

Los resultados de la percepción ciudadana deberán ser tenidos en cuenta en la actualización de la caracterización socio territorial (en el que se sigue conservando los siguientes componentes de análisis: Económico, Social, Movilidad, Urbano y Ambiental), que se estructurará en la Etapa de Estudios y Diseño.

Encuesta de percepción

Es una de las herramientas de análisis de la percepción ciudadana, que se requiere como insumo para la construcción de la matriz multicriterio, y además es una fuente confiable y eficiente para la toma de decisiones con respecto a la gestión socio-cultural durante la etapa de pre y factibilidad de los proyectos de infraestructura adelantados por la entidad.

El objetivo principal de esta encuesta en etapa de pre y factibilidad debe ser conocer el nivel de aceptación que tienen los ciudadanos y ciudadanas sobre el proyecto, así como las expectativas que este le generan. Sin embargo, la encuesta también puede ser utilizada como medio de comunicación y divulgación del proyecto, concientizando a la ciudadanía de la etapa en que se encuentra y de los beneficios que traería a la comunidad si se llegara a realizar.

Para la construcción del formato de encuesta, se sugiere la inclusión de los siguientes módulos, lo cuales pueden ser adaptados y modificados según la población objetivo:

- Módulo de caracterización del encuestado (variables sociodemográficas: sexo, edad, estrato, etc.)
- Módulo comercial (variables asociadas al sector comercial: número de empleados, actividad comercial, horarios de cargue y descargue, etc.)
- Módulo estado actual: realizar preguntas asociadas al estado actual del sector que se va a intervenir, con el fin de que los ciudadanos sean conscientes de las necesidades de infraestructura y urbanismo en su entorno.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Módulo proyecto: realizar preguntas en una escala valorativa sobre el conocimiento del proyecto, el nivel de aceptación, y posibles expectativas con respecto a los beneficios que el proyecto traerá.
- Módulo participación: indagar sobre la importancia de la participación ciudadana y el interés de ciudadanos y ciudadanas en participar en la toma de decisiones relacionadas con la ejecución del proyecto.
- Módulo de cultura y comportamientos ciudadanos: realizar preguntas relacionadas con comportamientos ciudadanos con el fin de identificar el impacto social que el proyecto puede generar.

Nota: Estas preguntas deben ser diseñadas pensando en los beneficios que el proyecto traerá, sin levantar expectativas de objetivos que no sean alcanzables con la realización del proyecto. Para mayor información sobre el proceso de recolección y análisis de percepción ciudadana, remitirse a la caja de herramientas.

Entregables encuesta de percepción

Durante el proceso de recolección y análisis de percepción ciudadana, se deben entregar los siguientes productos:

- Se debe hacer una ficha técnica del estudio de percepción realizado en la etapa de factibilidad del proyecto, que contenga como mínimo la siguiente información: Objetivo del estudio, Población objetivo, Tamaño de muestra, Precisión y confiabilidad, Cobertura geográfica, Tipo de muestreo, Tipo de encuesta y Periodo de recolección.
- Metodología de recolección en campo; se debe especificar la manera como se seleccionará y abordará al encuestado, el tiempo esperado de la encuesta, el número de encuestadores, así como el recorrido a realizar en el caso de encuestas presenciales.
- Formato de encuesta
- Base de datos con las encuestas diligenciadas en formato Excel.
- Se debe caracterizar a los encuestados y determinar el nivel de aceptación, conocimiento, y expectativa del proyecto.
- Presentación con los resultados obtenidos en cada uno de los módulos y hacer un breve análisis de cada uno de ellos.

iii. Identificación de segmentos poblacionales que requieran tratamiento diferenciado

Según las áreas de influencia, las características de la población y el tipo de proyecto propuesto, se identifican algunos segmentos poblacionales de suma relevancia; a saber: adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, población infantil y personas con discapacidad.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Estos segmentos poblacionales requieren ser tenidos en cuenta en el momento de diseñar la ampliación de estaciones puesto que son la población más vulnerable en cuanto al hacinamiento, acceso a los buses, acceso y salida a las estaciones y la articulación con el espacio público.

iv. Matriz de riesgos previsibles y sus indicadores sociales

El análisis de riesgos tiene como objetivo analizar e identificar la posible ocurrencia de eventos positivos o negativos que puedan afectar el desarrollo de un proyecto.

Riesgo hace referencia a la proximidad o contingencia del objeto de análisis de un posible daño derivado de un peligro, cuya materialización va a depender de dos aspectos. Por un lado, la vulnerabilidad, que se refiere a las características propias del objeto analizado para ser alcanzado y afectado por el elemento causante del peligro; y por el otro, a la amenaza que se refiere al grado de exposición al cual está condicionado el objeto de análisis con respecto al peligro.

En tal sentido, se debe elaborar una matriz de riesgos, que se constituye como una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) de un proyecto, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados (factores de riesgo).

Por lo tanto, se deberán identificar los posibles riesgos que generaría la ejecución del proyecto en el territorio a nivel social. Posteriormente, se debe identificar las causas o direccionadores de cada riesgo analizado, los cuales serán calificados en un rango de 1 a 5, siendo 5 aquellas causas que guardan mayor relación con el riesgo analizado.

Luego, para cada riesgo identificado se califica en una escala de 1 a 10, la probabilidad de ocurrencia durante el desarrollo del proyecto y su impacto, siendo 10 la calificación con mayor incidencia en el riesgo analizado.

Posteriormente, se debe multiplicar ambas calificaciones lo que da como resultado la tolerancia.

Calificación de Probabilidad e Impacto

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

P r o i e c t o r i e s g o	Impacto -- >	Bajo	Medio	Alto
	Alto	3	6	9
	Medio	2	4	6
	Bajo	1	2	3

Fuente: Elaboración DTP – IDU.

Finalmente, se debe evaluar y valorar los riesgos dependiendo de su nivel de complejidad (alto, medio, bajo), para así realizar el seguimiento respectivo a los riesgos identificados.

Matriz de Riesgo

RIESGO	TIPO CAUSA	CAUSAS / DIRECCIONADORES	CONSECUENCIAS	PRO	IMP
Desinformación a la comunidad		De 1 a 5		Bajo, Medio o Alto	Bajo, Medio o Alto
Afectación a la movilidad					
Oposición al proyecto por parte de la comunidad del Área de Influencia Directa					
Afectación al comercio local					
Afectación al ingreso de equipamientos urbanos existentes en el sector.					
Desarticulación institucional frente al desarrollo de proyectos en el sector					

Lo anterior permitirá evaluar la efectividad de la gestión y administración de los riesgos que pudieran impactar los resultados y por ende el logro de los objetivos de un proyecto determinado.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Se precisa que los eventos cuyo resultado sea calificado en rojo deben ser evaluados para tomar las siguientes acciones en la etapa de diseño:

- ✓ **Mitigar el Riesgo:** para lo cual se toman medidas conducentes a reducir la probabilidad de ocurrencia del mismo.
- ✓ **Transferencia del Riesgo:** Mediante esta acción se transfiere el riesgo a un tercero pagando una prima a la compañía de seguros.
- ✓ **Asumir el Riesgo:** Se acepta que si el evento ocurre, se asumen las consecuencias del mismo.
- ✓ **Eliminar el Riesgo:** Para esta acción hay que eliminar la tarea.

En ese orden de ideas, la matriz de riesgos es una herramienta clave en el proceso de supervisión basada en riesgos, debido a que la misma nos permite efectuar una evaluación cualitativa o cuantitativa de los inherentes a cada actividad en estudio y la determinación del perfil de riesgo del proceso.

Debe ser una herramienta flexible que documente los procesos y permita evaluar de manera integral los riesgos identificados en un proyecto, a partir de los cuales se realiza un diagnóstico objetivo de la situación global de riesgo del proyecto.

v. Identificación preliminar de los impactos sociales, económicos y culturales en la población del área de influencia directa

Los impactos son la representación cuantitativa de una variable en relación con otra, que permite medir los cambios (positivos y negativos) derivados de la intervención, directa e indirectamente, intencional y no intencionalmente por parte del IDU a través de la construcción de los proyectos, y determinan el nivel de satisfacción ciudadana frente a las obras de infraestructura pública.

Para tal efecto se dispone de una matriz multicriterio, que es una herramienta utilizada para la toma de decisiones con base en factores cualitativos o múltiples factores no homogéneos que intervienen en un suceso. El ponderado de calificación del componente social con respecto a los demás factores de la matriz multicriterio deberá oscilar entre el 10 y el 15%, pero este factor podrá cambiar dependiendo del número de componentes que conformen un proyecto correspondiente.

Inicialmente, se debe especificar la propuesta teórica a implementar, definir conceptos, variables, criterios, rangos, y elementos propicios para elaborar la matriz, identificando los posibles impactos para lo cual se tendrán en cuenta los resultados de la percepción ciudadana para su valoración e incorporación en la propuesta técnica y ambiental.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Para la elaboración de esta matriz, el punto de partida es la recolección de información primaria y secundaria, acerca de las expectativas, sugerencias, observaciones y datos en general que los residentes, comerciantes, funcionarios y representantes de entidades a través de actividades como la aplicación de instrumentos, los comités IDU, la atención a la ciudadanía y labores de divulgación, las cuales permitirán un permanente y directo contacto con el sentir y las apreciaciones de la ciudadanía.

Con base en la información anterior, se debe diseñar y aplicar una matriz de evaluación de las ventajas y desventajas de la construcción de los proyectos, identificando y evaluando las variables y su factibilidad social para la construcción. Esta evaluación debe ser diferencial para cada proyecto y cada una de las alternativas consideradas, conceptuando a partir de una calificación, cuál es la de mayor factibilidad social.

Esta matriz deberá ser desarrollada para cada uno de los tramos del proyecto, si es que hay lugar a esto.

Para la identificación preliminar de los impactos sociales, se propone la siguiente tabla.

IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	VALORACIÓN DEL IMPACTO (alto, medio, bajo)	MEDIDAS DE MANEJO
Positivos			
Negativos			

vi. Matriz multicriterio para la evaluación y concepto de factibilidad social por alternativa

Es una herramienta utilizada para la toma de decisiones con base a factores cualitativos o a múltiples factores no homogéneos que intervienen en un suceso⁷. Es de suma importancia entender que los criterios utilizados para el análisis dentro de la matriz multicriterio, se enmarcan dentro del desarrollo de un trabajo mancomunado con áreas de diversas especialidades. Se deben abordar como mínimo los siguientes criterios:

1. Percepción Ciudadana:
2. Contribuye al mejoramiento y disfrute del Espacio Público

⁷ Definición extraída de la guía GU-FP-01 "Alcance y requerimientos técnicos de los productos de los estudios en la etapa de pre inversión". DTP-IDU. Febrero 2015.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

3. Preserva la actividad económica:
4. Propicia la integración y el desarrollo de las relaciones sociales
5. Preserva o mejora el acceso a equipamientos

MATRIZ MULTICRITERIO									
	CRITERIO	PONDERACION (Peso Relativo)	P (1-9)			PONDERADO			
			Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 1	Alt 2	Alt 3	
SOCIAL	1	Percepción ciudadana	30%	9	5	5	2,7	1,5	1,5
	2	Contribuye al mejoramiento y disfrute del espacio publico	10%	7	7	7	0,7	0,7	0,7
	3	Preserva la actividad económica (industrial, comercial y servicios)	10%	3	3	3	0,3	0,3	0,3
	4	Propicia la integración y el desarrollo de las relaciones sociales	25%	7	7	7	1,8	1,8	1,8
	5	Preserva o mejora el acceso a equipamientos colectivos, deportivos y de servicios urbanos básicos	25%	7	7	7	1,8	1,8	1,8
		100%	33	29	29	7,2	6,0	6,0	

Ejemplo – Identificación preliminar de los impactos sociales

vii. Estimación de cantidades o índices para la alternativa seleccionada, que permitan establecer un costo preliminar del componente

Para la definición y estimación de cantidades o índices, que permitan establecer un costo preliminar del componente, es importante tener en cuenta que los costos correspondientes al área social, así como el valor de estudios y diseños e interventorías y construcción serán definidos por indicadores que ya se tienen definidos por la Dirección Técnica Estratégica (DTE) del IDU.

Aunque las actividades de Gestión socio-cultural serán definidas en la etapa de Estudios y diseños, se consignan cantidades indicativas.

viii. Evaluación Ex ante.

Una vez realizada la caracterización socio territorial y demás acciones de la gestión socio-cultural en la etapa de factibilidad, es necesario diseñar e implementar un instrumento de evaluación y seguimiento en el que evidencie una línea base de cada uno de los componentes de análisis del territorio: económico, social, urbano, ambiental y de movilidad, que oriente las operaciones integrales en las etapas posteriores a la factibilidad, en búsqueda de dar respuesta a las necesidades, como expectativas identificadas de las ciudadanas y ciudadanos del área de influencia.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

La evaluación ex ante es un proceso encaminado sistemática y objetivamente a determinar la pertinencia, eficiencia y eficacia e impacto de un cúmulo de actividades en busca de ciertos objetivos. Trata de simular el efecto de un proyecto antes de que este se ponga en práctica o que entre en operación. Su objeto es proporcionar elementos de juicio para determinar cuál es el proyecto o la combinación de los proyectos (o de alternativas) que más conviene a la población en términos del cambio de las condiciones de vida de los beneficiarios; esto, cuando se trata de Proyectos de Inversión Pública. De otro lado, se encuentra la evaluación ex ante como una estimación prospectiva de la rentabilidad social en términos económicos de un proyecto.

También existe una evaluación ex ante de proyectos centrada en la verificación del cumplimiento de ciertos requisitos formales para obtener financiamiento público. En esta evaluación se examinan los indicadores de rentabilidad (Valor Presente Neto - VPN, Tasa Interna de Retorno - TIR, Relación Beneficio - Costo - B/C), los indicadores de costo - eficiencia (Costo por Unidad de capacidad, Costo por unidad de beneficio), los indicadores de Costo Mínimo (Valor Presente de los Costos - VPC, Costo Anual Equivalente - CAE)⁸.

ix. Evaluación Social

El objetivo de la evaluación económica y social consiste en determinar la conveniencia de ejecutar o no un programa o proyecto desde el punto de vista de la sociedad en su conjunto. En la evaluación económica se analiza el aporte del programa a la economía del país eliminando sus distorsiones y especificidades. En la evaluación social, se trata de determinar cómo se benefician los individuos con aspectos de redistribución del ingreso y de equidad social, abordando los cambios positivos (beneficios) o negativos (costos) en los principales grupos de la sociedad.

x. Conclusiones, recomendaciones y propuestas a tener en cuenta en la siguiente etapa

Se realizarán las conclusiones, recomendaciones y/o propuestas en este componente, teniendo en cuenta el análisis de todas y cada una de las actividades de gestión socio-cultural y herramientas de investigación social, desarrolladas en la presente etapa; las cuales se retomarán en la etapa de estudios y diseño.

⁸ Castro Murillo, Raúl (2005). *Manual Metodológico General para la Identificación, Preparación y Evaluación de Programas o Proyectos Madre*. Bogotá, Departamento Nacional de Planeación.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

xi. Aspectos a ser tenidos en cuenta cuando la etapa de factibilidad es desarrollada por un consultor

a. Metodología y cronograma etapa de factibilidad

El consultor debe presentar una propuesta metodológica que contemple instrumentos que permitan el cumplimiento de los objetivos de la etapa de Factibilidad, como son: identificación y caracterización socio territorial del área de influencia, análisis de la percepción ciudadana, matriz de evaluación y valoración de cada una de las alternativas; para ésta última es necesario contar con un instrumento de identificación de impactos que permitan la escogencia de la alternativa socialmente más viable. (Se sugiere la metodología de Conesa)

En desarrollo de la metodología el consultor debe:

- ✓ Identificar el tipo de estudio y presentar el tipo de dispositivo metodológico a utilizar (cualitativo y/o cuantitativo).
- ✓ Establecer el universo y la muestra, es decir el tipo de muestreo y dimensión de la muestra.
- ✓ Definir métodos e Instrumentos a implementar para la recolección de información tanto secundaria como primaria (sondeo de opinión, entrevistas, observación directa, cartografía social, grupos focales, y/o encuestas, entre otras). Ver cuadernillo # 6.
- ✓ Determinar el esquema de la prueba piloto para la implementación de los métodos e instrumentos que permitan ajustar y verificar su aplicación, con excepción de aquellos en los que sean de tipo etnográfico (por Ej.: cartografía social, grupos focales, etc.). En estos casos, se debe presentar la programación específica y los recursos pedagógicos que se proponen para llevarlos a cabo, para revisión y aprobación de la Interventoría y aceptación del IDU.
- ✓ Establecer el mecanismo para la consolidación, la sistematización y análisis de la información recopilada.
- ✓ Fijar cronograma de trabajo donde se identifique como mínimo el período de recolección de información, procesamiento, análisis y elaboración de todos y cada uno de los productos y documentos solicitados.

El diseño de los instrumentos de recolección y la propuesta metodológica deben ser aprobados por la Interventoría y aceptados por el IDU.

b. Pliegos de condiciones, presupuesto, listas de chequeo e indicadores para la etapa de estudios y diseño.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Una de las obligaciones del consultor en la etapa de Factibilidad, es establecer los lineamientos y recomendaciones a incorporarse en los pliegos de condiciones del componente social para la Etapa de Estudios y Diseños, el presupuesto de las obligaciones de gestión socio-cultural, de acuerdo con los montos establecidos por el IDU, los cronogramas y listas de chequeo e indicadores pertinentes para el seguimiento y las características y periodicidad de los informes de gestión socio-cultural.

Para la fase siguiente, el Plan de gestión socio-cultural deberá desarrollar como mínimo las actividades relacionadas con el Programa de Comunicación Integral

Pliego de Condiciones

Se deben explicar las recomendaciones para las siguientes etapas, haciendo énfasis en la comprensión integral del proyecto.

Una de las obligaciones en la etapa de Factibilidad, es establecer los lineamientos y recomendaciones a incorporar en los pliegos de condiciones del componente social para la Etapa de Estudios y Diseños, el presupuesto de las obligaciones de gestión socio-cultural, de acuerdo con los montos establecidos por el IDU, los cronogramas y listas de chequeo e indicadores pertinentes para el seguimiento y las características y periodicidad de los informes de gestión social.

c. Informe de gestión socio-cultural, diálogo ciudadano y comunicación estratégica

El consultor deberá presentar informes sobre el cumplimiento de su Plan de gestión socio-cultural en la etapa de investigación, recopilación y análisis o de Factibilidad, que además de responder a los pliegos de condiciones, relacionen aquellas actividades que por su propia iniciativa se adelanten en esta etapa.

d. Interventoría.

Plan de Acción de la Interventoría.

La Interventoría Social debe verificar que las obligaciones de gestión socio-cultural se desarrollen de acuerdo con los lineamientos establecidos y que, como resultado de dicho procedimiento, se obtengan los resultados y productos previstos.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Así mismo, velar porque durante el desarrollo del contrato se implementen sus recomendaciones, exigiendo al consultor la adopción inmediata de acciones correctivas.

También debe cumplir con los lineamientos que en materia social se establecen en el Manual de Interventoría del IDU, los pliegos y en la presente Guía.

La metodología del Plan de Acción consistirá principalmente en la comprobación de la realización, cumplimiento oportuno y efectividad de todas y cada una de las labores de gestión socio-cultural establecidas en el contrato.

Evaluación por parte de la Interventoría de la gestión socio-cultural adelantada por el consultor

Componente: Social		
Consultor	Interventoría	Supervisión del IDU
1. Elaborar y presentar a la interventoría para su aprobación el Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica dentro de los veinte (20) días hábiles después de suscrita el acta de inicio del contrato de consultoría.	1. Revisar y aprobar el Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, presentado por el consultor. De cualquier manera, el plazo total para la revisión, verificación y aprobación del Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica no puede exceder el plazo de los tres (3) días hábiles después de recibido por parte del consultor, incluyendo todas las correcciones a que haya lugar por parte de éste.	1. Recibir el Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, aprobado por la interventoría, el cual podrá ser objetado.
N.A.	2. Elaborar y presentar al IDU el Plan de Acción para el seguimiento, verificación y aprobación del Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica y de los productos requeridos al consultor. El plan de acción se deberá presentar para aprobación dentro del primer mes después de suscrita el acta de inicio del contrato de Interventoría	2. Recibir, revisar, aceptar o rechazar el plan de acción entregado por la interventoría, para realizar el seguimiento al Plan de Dialogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

Las actividades incluidas en el componente social serán supervisadas por la Interventoría, en reuniones de seguimiento periódicas, semanales o de mayor periodicidad, si así se requiere, que verifiquen su pertinencia, cumplimiento, eficacia y eficiencia en cumplimiento de los objetivos propuestos.

Las fichas de seguimiento o listas de chequeo, se deberán utilizar como herramienta principal y obligatoria, de manera periódica, según las especificaciones de los términos de referencia.

GUÍA			
GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Los instrumentos de evaluación deberán contener la información sobre fecha, mecanismo, tipo de verificación, responsable y el resultado; con base en lo cual se establecerán los indicadores de cumplimiento del consultor y el concepto de la Interventoría.

La Interventoría conceptuará por escrito sobre la calidad de los productos entregados, recomendando y requiriendo especificaciones conforme a lo solicitado en el capítulo contractual de las obligaciones del componente social.

La Interventoría, además de garantizar el cumplimiento formal del consultor y de sus obligaciones, para verificarlas, debe aportar una lectura y reflexión ponderada que permita una adecuada valoración de logros, deficiencias o carencias del proceso y cómo sus requerimientos y recomendaciones fueron aplicadas para superarlas.

Así mismo, la Interventoría debe ofrecer una interpretación del antes y después en el contexto social en que deberá adelantarse el proyecto, en el sentido de ayudar a determinar si en esta primera fase se logró un adecuado acercamiento con la comunidad, información pertinente y la ambientación del proyecto a desarrollarse.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS.

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar, describir y valorar los impactos socioeconómicos, ambientales y culturales que puedan preverse para cuando inicie la construcción del proyecto de infraestructura, a través de la implementación de estrategias y programas de diálogo ciudadano y comunicación estratégica que velen por la información permanente, el diálogo y la participación de la comunidad.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Generar espacios de diálogo y participación ciudadana que fortalezca la planeación participativa y el control social del proyecto, y en los se vele por la incorporación de recomendaciones urbanísticas elaboradas por los ciudadanos y consensuadas con las áreas técnicas de la Entidad.
- ✓ Actualizar la caracterización socio territorial realizada en la fase de factibilidad, siempre y cuando haya sido elaborada en un tiempo no mayor a un año.
- ✓ Definir y caracterizar el área de influencia social para la construcción y el mantenimiento del proyecto.
- ✓ Elaborar el *Plan de Manejo Social de Impactos*, a partir de la definición e implementación de una metodología para la identificación y evaluación de los impactos en el área de influencia directa.
- ✓ Ofrecer información clara, veraz y oportuna a las comunidades ubicadas en el área de influencia del proyecto.
- ✓ Identificar con participación de la ciudadana lugares que puedan constituirse en remanentes y/o culatas del proyecto, con el fin de generar acciones urbanísticas.
- ✓ Generar espacios de participación que posibiliten el diálogo de saberes, la resolución de inquietudes y el trámite y respuesta a las propuestas de la ciudadanía.
- ✓ Sistematizar y georreferenciar la información producto de las recomendaciones ciudadanas.
- ✓ Diseñar estrategias de sostenibilidad del proyecto
- ✓ Sistematizar la información producto de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, en especial de la línea de servicio a la ciudadanía, de manera que se cuente con la base para adelantar el seguimiento correspondiente y se garantice su continuidad en la etapa de construcción.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

3. ALCANCE

El Consultor deberá adelantar la revisión de los productos entregados en la etapa de factibilidad, a fin de elaborar una propuesta metodológica que permita la consecución de los objetivos propuestos, para lo cual atenderá a los siguientes lineamientos:

- ✓ Aportar en la mirada integral del proyecto desde los diferentes componentes (Económico, Social, Movilidad, Urbanístico y Ambiental).
- ✓ Valorar las problemáticas sociales y las oportunidades territoriales, producto de la actualización de la caracterización socio territorial, con el fin de evaluar si se pueden o no se pueden incorporar las propuestas y recomendaciones ciudadanas a los lineamientos de diseño del proyecto.
- ✓ Implementar estrategias de participación ciudadana que fortalezcan la planeación participativa, el control social y vele por la incorporación de las recomendaciones urbanísticas, elaboradas conjuntamente con las áreas técnicas de la Entidad.
- ✓ Diseñar un cronograma de trabajo de la estrategia de sostenibilidad del proyecto
- ✓ Valorar integralmente la caracterización socio territorial, los indicadores, variables y planes de gestión, tomando en consideración el contexto social y la particularidad de los proyectos de desarrollo urbano.
- ✓ Atender al criterio de menor impacto social en la definición de diseños para la población del área de influencia.
- ✓ Identificar y evaluar los impactos desde los componentes de análisis (Económico, Social, Ambiental, Movilidad y Urbanístico) antes, durante y después de la ejecución del proyecto.
- ✓ Diseñar e implementar un Plan de Manejo Social de Impactos, que logre prevenir, mitigar, compensar y potenciar los impactos positivos del proyecto en la población, contando para ello con acciones preliminares a la gestión interinstitucional.
- ✓ Sensibilizar a la población del área de influencia frente a los beneficios del futuro proyecto.
- ✓ Desarrollar las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, sistematizando los resultados de las mismas, y realizando la retroalimentación permanente para el logro de los objetivos establecidos.
- ✓ Analizar y comunicar las dificultades encontradas a la Interventoría y el IDU.
- ✓ Elaborar los planes de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para las etapas de Construcción y Mantenimiento.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

NOTA: el equipo social del proyecto debe tener presente que, además de los procesos de diálogo y participación ciudadana lideradas por el consultor, están sucediendo simultáneamente procesos de adquisición predial asociados al proyecto, y que en este orden de ideas, en los diferentes escenarios y medios destinados a la atención e información al ciudadano debe poderse orientar sobre la cartilla del *Proceso de Adquisición Predial y Reasentamiento Social*, así como reorientar las inquietudes sobre este proceso al equipos social del IDU encargado de éste.

4. PRODUCTOS SOCIALES A ENTREGAR

El equipo social del proyecto debe tener en cuenta que durante la ejecución de los estudios y diseños realizará los productos sociales que se indican a continuación, estableciendo tiempos de entrega de acuerdo con la duración, características y condiciones del proyecto.

- Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto.
- Documento de caracterización y diagnóstico territorial, social, económico y cultural del área de Influencia directa e indirecta.
- Directorio institucional de actores sociales y georreferenciación.
- Documento de identificación, evaluación y análisis de los impactos sociales.
- Plan de manejo social de los impactos (PMSI)

5. PROPUESTA METODOLÓGICA Y CRONOGRAMAS.

El Consultor deberá presentar para aprobación, revisión y concepto de la Interventoría, un *Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto* donde se definan de manera detallada las acciones, actividades y estrategias así como un cronograma detallado para la implementación de todas y cada una de las actividades derivadas de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

- Formulación de los lineamientos para elaborar los productos aquí solicitados. En el documento se identificará el tipo de estudio, incluyendo el enfoque, las fases, las unidades de análisis (grupo poblacional, actores sociales, territorio, usos, etc.). Las técnicas (cualitativas y cuantitativas) empleadas para la recolección de la información primaria:

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

sondeo de opinión, entrevistas, observación directa, cartografía social, grupos focales, y/o encuestas, entre otras; y las fuentes de información primaria y secundaria; de igual manera, se incluirá la respectiva operacionalización de variables.

- En el documento se describirá los programas y actividades a ejecutar, los canales de información a la ciudadanía, cronograma de reuniones propuestas, disposición, forma de entrega y contenido de los volantes de información, propuesta para la atención al ciudadano, con los horarios de atención y el cronograma de actividades.
- Definirá la estrategia de comunicaciones de la obra a ejecutar para las etapas de estudios, diseños y construcción, estableciendo los tipos y cantidades de piezas de comunicación a utilizar, las cuales deben ser suficientes para informar a la población del área de influencia directa y/o la población que se verá afectada por el proceso constructivo. Finalmente definirá los contenidos que se deberán difundir.
- Estrategia de seguimiento y evaluación del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, la cual se implementará durante el desarrollo de las obras y cuyos resultados serán presentados en el informe final.
- Cronograma de productos y actividades, tanto de la etapa de estudios y diseños como construcción.
- Propuesta de entrega de productos y soportes de actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica al IDU, teniendo en cuenta los principios de eficiencia, eficacia, oportunidad y calidad.
- Esta metodología deberá entregarse al inicio de la etapa de estudios y diseños.
- Los productos de la etapa de estudios y diseños deberán entregarse conforme se desarrolle la etapa y antes del inicio de obras.

a. Documento de caracterización y diagnóstico territorial, social, económico y cultural del área de Influencia directa e indirecta

El área de influencia (directa e indirecta) es el marco de referencia geográfico en el cual se efectuará el estudio, análisis y evaluación del proyecto. Por tanto, se requiere identificar las características sociales, territoriales, económicas y culturales pre-existentes a la ejecución de la obra. Se realizará la caracterización del territorio a partir de las siguientes variables:

DIMENSIÓN TERRITORIAL

Área de influencia

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

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

El Consultor definirá el área de influencia bajo los siguientes parámetros:

- Delimitar el área de influencia directa teniendo en cuenta el espacio geográfico donde se desarrollará la obra y se considera que socialmente será modificado por el proyecto, estableciendo el número de unidades familiares ubicadas en tal área. Se puede determinar con un buffer de 100 a 300 metros alrededor de la obra.
- Determinar los aspectos que se verán involucrados y beneficiados por el cambio en la movilidad, afectación al patrimonio cultural, dinámicas sociales y/o económicas, durante la construcción y operación de los proyectos.
- Identificar y tipificar los equipamientos sociales existentes en la zona, tipo de población ocupante, expresiones culturales y deportivas, grupos u organizaciones sociales que podrían tener injerencia en el proyecto.
- Reseñar las actividades económicas de la población.

El equipo social del proyecto, a través de recorridos en campo, elaborará, complementará y/o actualizará el inventario y caracterización de los predios del área de influencia directa del proyecto, en cuanto a usos (residencial, comercial, etc.), equipamientos relevantes, accesos viales, servicios públicos, estrato socioeconómico y otros que sean pertinentes.

CARACTERÍSTICAS AMBIENTALES:

- Identificar los principales componentes ambientales tales como: arbolado, espacios públicos, parques y zonas verdes significativos para la comunidad del área de influencia directa.
- Identificar cualquier problemática reportada por la comunidad y relacionada con el componente ambiental, relevante para el proyecto.

CARACTERÍSTICAS DE MOVILIDAD:

- Identificar los principales medios de movilidad utilizados por la comunidad en el área de influencia directa.
- Relacionar los medios de transporte de conexión no convencionales.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Revisar los estudios relacionados con la movilidad de personas con discapacidad (PCD) y articularlos con el diagnóstico.
- Identificar los equipamientos que se puedan ver afectados, en cuanto a su accesibilidad, durante la ejecución del proyecto.

DIMENSIÓN SOCIAL Y PARTICIPATIVA

El Consultor realizará un documento donde deberá recolectar, analizar y sistematizar la información, tanto primaria como secundaria, desde las siguientes dimensiones para la población receptora del proyecto:

- Relacionar los mecanismos de concertación o acercamiento utilizados por la comunidad.
- Identificar aspectos demográficos y características de la población del área de influencia.
- Analizar los grados o niveles de educación de la población, principalmente aquella que asistirá a las reuniones, para que el diseño de las estrategias de comunicación esté acorde y sea comprensible.
- Identificar los medios de información, canales de comunicación, niveles y formas de participación de la comunidad, para maximizar sus posibilidades en el desarrollo de los programas de información y participación del proyecto. Se requiere tener en cuenta aspectos como: cobertura, frecuencia, canales (boletines, emisoras, periódicos locales o barriales, páginas web).
- Identificar las condiciones de seguridad ciudadana, así como de las entidades que trabajan en el tema, esto con el fin de determinar la vulnerabilidad de la zona que pueda intensificar el impacto en la etapa constructiva. Con respecto a las entidades, esta información aportará elementos para plantear estrategias de seguridad que contemplen trabajo con la comunidad, agremiaciones, establecimientos de comercio, instituciones educativas, entidades oficiales, sector privado y entidades de salud, entre otros.
- Diagnosticar el nivel organizativo de las comunidades, grupos, asociaciones que eventualmente interactuarán con el proyecto, sus debilidades, fortalezas, experiencias participativas, capacidad de gestión y necesidades de capacitación.
- Caracterizar la participación de los líderes, miembros de las JAC, de las organizaciones sociales, cívicas y comunitarias y de la comunidad en general.
- A partir de la identificación de las organizaciones sociales y comunitarias, se registrarán y describirán aquellas organizaciones que pueden ser aliadas en la sensibilización y fomento de la cultura ciudadana para la difusión y

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

apropiación del proyecto en sus diferentes etapas, como parte de la estrategia de sostenibilidad.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

- Determinar las características económicas de la población y establecer los circuitos de economía formal o informal y empleo que se verán afectados positiva o negativamente por el proyecto.
- Identificar potencialidades y oportunidades territoriales en relación con la formación y/o fortalecimiento de redes socio económicas presentes en el área de intervención, cuyo potencial logre encaminar las acciones socio económicas hacia el fortalecimiento de capacidades territoriales a favor del desarrollo local, soportado en principios como la reciprocidad, cooperación, asociatividad, cohesión social, entre otros.
- Información y análisis de variables relacionadas con ocupación y empleo que permitan estimar la oferta de mano de obra, las necesidades del proyecto en su fase constructiva, de manera que se estime el porcentaje de mano de obra no calificada que el proyecto puede vincular en los diferentes momentos. Esta información debe reflejarse en la propuesta de Plan de Gestión socio-cultural para la fase de construcción.
- Precisar las agremiaciones y organizaciones en las que se encuentran vinculados los comerciantes; de manera que el proyecto cuente con el escenario organizativo de esta población para su vinculación a las actividades de gestión socio-cultural, durante la etapa de estudios y diseños y posteriormente en la construcción.
- El equipos social del proyecto debe adelantar, con base en información secundaria y primaria, una caracterización de la actividad comercial específica que sirva para la realización de un estudio de impacto al sector comercial, en caso de requerirse; que será base para la propuesta en el Plan de Manejo Social del programa específico para la mitigación de los impactos en el sector comercial.

b. Directorio institucional y de actores sociales

El equipo social del proyecto realizará y clasificará el directorio así:

- Administrativo (Alcaldía Local, JAL., CLOPS, Aso juntas, Estación de Bomberos, Empresas de Servicios Públicos, CAI, CAMIS, ICBF, etc.).
- Comunicacionales alternativos e institucionales administrativos (medios de radio, impresos y digitales).
- Equipamientos colectivos (educativos, culturales, bienestar social, recreación y deporte, salud).

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Comercial (sectores comerciales, centros comerciales, empresas de transportes, etc.).
- Organizaciones sociales y comunitarias (J.A.C., Propiedad horizontal, ONG, Organizaciones Culturales, Asociaciones de Vecinos, etc.).
- Otros que se encuentren e identifiquen durante los estudios.

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

- Nombre
- Tipo de equipamiento y/o uso del predio y/o tipo de organización.
- Ubicación geográfica: localidad, área de influencia (directa - indirecta), UPZ (número y nombre), barrio, dirección
- Sector (privado - público), datos generales: teléfono, correo electrónico, nombre del Representante Legal.
- Escala.
- Datos de contacto (correo electrónico y teléfono)
- Para el caso de las organizaciones sociales deberá determinarse el número de afiliados.

En el desarrollo de las obras el consultor deberá actualizar la base de datos con la información de los ciudadanos que participen en las distintas reuniones.

c. Identificación, análisis y evaluación de los impactos

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

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

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

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

La identificación de impactos debe combinar técnicas cuantitativas y cualitativas que permitan identificarlos y describirlos, tanto para la etapa de construcción como para la operación de las obras.

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

El proceso de evaluación debe establecer la magnitud de los distintos impactos identificados que las obras ocasionaran a la población del área de influencia. Se aplicarán los siguientes criterios, los cuales permiten precisar con mayor claridad el manejo que debe darse en el desarrollo del proyecto:

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

d. Plan de Manejo Social de los Impactos

A partir de los impactos identificados y evaluados, el consultor debe formular todas y cada una de las medidas y acciones necesarias para la atención de los mismos, desarrollándolas a partir de la estructuración de acciones de manejo. La formulación del plan de manejo de impactos sociales debe responder al análisis y establecimiento de efectos de cada una de las etapas del proyecto,

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

atendiendo a la necesidad de mitigar, prevenir o potenciar los impactos identificados.

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

Las medidas de manejo social de impactos deberán ser implementadas por el consultor e incorporadas al Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto para la etapa constructiva.

6. ACTIVIDADES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Las siguientes son las actividades que el equipos social del proyecto implementará en el área de influencia, desde la etapa de estudios, diseños, ejecución y recibo de obras, con el fin de sensibilizar a la comunidad sobre sus beneficios y fomentando el diálogo ciudadano, de tal forma que se fortalezcan las propias comunidades frente a las transformaciones de su entorno. Las acciones que aquí se citan involucran la población del área de influencia social, las organizaciones sociales y todas aquellas que directa o indirectamente se vean afectadas por la construcción y operación de la futura obra.

El equipo social del proyecto deberá cumplir con los siguientes programas y actividades:

LÍNEA ESTRATÉGICA DE DIÁLOGO CIUDADANO

a. Programa de servicio a la ciudadanía

Objetivo

Atender, gestionar y tramitar las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna, para generar confianza en la ciudadanía y promover mecanismos adecuados de diálogo en torno a las obras.

El Consultor deberá atender los siguientes parámetros:

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Disponer e instalar un (1) Punto de Atención al Ciudadano, que ubique los siguientes canales: escrito, telefónico, presencial y virtual al inicio del trámite, el cual brindará información y atención a la comunidad que lo requiera.
- Deberá acoger lo contenido en la Ley 1755 de 2015 y/o la normatividad vigente, así mismo sistematizará y atenderá oportunamente todos los requerimientos ciudadanos (en adelante PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), y gestionará las respuestas conforme lo establecido en la Normatividad vigente.
- En caso de recibir PQRSD de competencia de cualquier Entidad Distrital, el consultor deberá dar traslado al Instituto de Desarrollo Urbano conforme a la los establecido en la Reglamentación y procedimientos vigentes.
- En caso de requerirse el Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con el manual para la atención al ciudadano el cual establece los criterios, lineamientos y procedimientos para la adecuada atención a la ciudadanía, que podrá servir de guía al consultor.
- El consultor deberá dar trámite y solución a las PQRSD dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.
- En los casos que el ciudadano radique petición en el IDU y esta tenga relación con las obras realizadas por el consultor, estará obligado a apoyar la respuesta que emita el IDU.
- Adicionalmente, el consultor deberá acogerse a lo contenido en la Ley 1581 de 2012 para la protección de datos personales, así como a lo contenido en la Ley 1712 de 2014 de acceso a la información y transparencia.
- El horario de atención deberá ser propuesto por el consultor atendiendo a las necesidades de la comunidad. El número de horas de atención no podrá ser inferior a 20 horas semanales.
- La dirección donde se ubicará el Punto de Atención al Ciudadano, los números telefónicos y el correo electrónico para la atención al ciudadano deberán ser habilitados al inicio del proyecto, para la elaboración del material de divulgación. Es importante aclarar que no se admiten correos electrónicos personales para la atención ciudadana.
- El Punto de Atención al Ciudadano deberá estar ubicado en el área de influencia de las obras. Tendrá un aviso de identificación.
- El consultor deberá realizar todas las acciones necesarias que garanticen la satisfacción en la atención a los requerimientos de la comunidad.

b. Programa de diálogo y participación ciudadana

Objetivo

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Generar los espacios de encuentro, diálogo y atención a la ciudadanía para propiciar el conocimiento, la apropiación y corresponsabilidad con el desarrollo del proyecto. Además, busca minimizar los efectos y externalidades negativas del mismo, contemplando factores sociales, económicos, ambientales y las problemáticas inherentes a la implantación de proyectos urbanos en espacios consolidados.

Reuniones Participativas: además de ser informativas, estas reuniones tendrán un alcance formativo a la ciudadanía en términos de desarrollo urbano y corresponsabilidad para fomentar la cultura ciudadana de sostenibilidad y apropiación del proyecto. Su propósito será sensibilizar y motivar a la población frente al proyecto, recoger las inquietudes y sugerencias de los asistentes y acercar a las áreas técnicas con la comunidad para fortalecer los lazos de diálogo, comunicación y confianza para la sostenibilidad del proyecto.

El consultor deberá mantener permanente diálogo con la comunidad ubicada en el área de influencia directa del proyecto, a través del desarrollo de las siguientes reuniones:

- **Reunión de inicio de la etapa de estudios y diseños:** el objetivo de esta actividad es informar a la comunidad ubicada en el área de influencia directa las generalidades de las obras, sobre el inicio y alcance del proyecto así como las características técnicas, ambientales y sociales.
- **Reunión de inicio de la etapa de construcción:** el objetivo de esta actividad es informar a la comunidad los resultados de los estudios y diseños, el inicio de las obras, el cronograma de ejecución, las generalidades de la etapa constructiva y socialización del Plan de Manejo de Tráfico en caso de requerirse.

Reuniones informativas extraordinarias: se realizarán en el caso de presentarse situaciones imprevistas que ameriten informar en el marco de una reunión a las comunidades o entidades del área de influencia directa, o en caso de ser solicitadas por el IDU, la comunidad, actores políticos, o grupos interesados que requieran información específica frente al proyecto.

Reuniones de Finalización: el consultor deberá informar a la comunidad sobre la entrega de obras, se presentará una secuencia fotográfica o fílmica de la transformación del espacio público, se mostrarán los beneficios y recomendaciones para el mantenimiento de las obras por parte de la comunidad.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Generalidades

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

- Convocatoria: Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales, representantes de Instituciones de carácter distrital, según sea el caso, Empresas ubicadas en la zona y Organizaciones de comerciantes Administradores u operadores de grandes equipamientos urbanos como los de educación y salud. Representantes de los residentes y comerciantes ubicados sobre el área de influencia directa del proyecto Organizaciones comunitarias, cívicas y sociales, grupos poblacionales, Juntas de Acción Comunal – JAC, y asociaciones de juntas, entre otras.
- El contenido de la presentación, se realizarán en formato PowerPoint y/o similar, para los aspectos generales del proyecto y las obras a realizar. Se deberá utilizar lenguaje de forma asertiva y clara para facilitar la comprensión por parte de los asistentes del contenido de la información. La presentación debe incluir fotos del área con la superposición del proyecto, animaciones, video renders animados, entre otros, donde se destaquen lugares de referencia para facilitar la ubicación de las personas y su consiguiente comprensión.
- Las reuniones se realizarán en un salón apropiado ubicado por el consultor, que permita facilidad de acceso y comodidad para los asistentes; igualmente debe contar con los equipos necesarios para la proyección de la presentación. Además se debe establecer un horario óptimo que facilite la asistencia ciudadana y de actores estratégicos.
- El consultor elaborará un acta y listado de asistencia para la reunión, la cual será anexada al informe final. Las actas de reunión deben ser presentadas en medio impreso. En ningún caso se aceptarán actas de reunión en manuscrito, y serán apoyadas por el respectivo registro fotográfico y listado de asistencia.
- Informar al IDU con ocho (8) días de anticipación el cronograma de reuniones incluyendo día, hora, lugar y fecha.
- Las convocatorias se realizarán mediante la entrega de un volante impreso a la población objetivo, ubicada en todos los predios del área de influencia directa del proyecto; y mediante comunicación oficial a las entidades respectivas que no necesariamente se encuentran localizadas sobre el corredor pero que tienen alguna incidencia o interés sobre el mismo. Para todo caso las convocatorias se deberán realizar cinco días antes de la fecha de reunión programada. Como soporte de la gestión de convocatoria se levantará un registro de entrega. Adicionalmente se utilizarán las Tics implementadas para el Proyecto, con el fin de reforzar las convocatorias.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Durante el desarrollo de todas las reuniones se establecerá un espacio para la solución de inquietudes formuladas por parte de los convocados.

Atención a la ciudadanía

- **Correo electrónico:**

Se establecerá una cuenta de correo electrónico, previamente verificada por la Interventoría y de uso exclusivo para la recepción de inquietudes de la comunidad. La cuenta de correo deberá promover la difusión de las piezas de divulgación a la comunidad.

El Consultor propondrá un procedimiento para la atención de inquietudes de los ciudadanos y el tratamiento de la información con fines estadísticos.

- **Línea de servicio a la ciudadanía**

Para recepción de solicitudes, el Consultor dispondrá de una línea telefónica, con un mínimo de ocho horas de atención a la semana y un máximo a determinar en pliegos, y en sustitución un contestador automático de manera permanente.

Esta línea debe servir como herramienta complementaria para absolver dudas e inquietudes y dar orientación a la ciudadanía sobre su derecho a participar en el proceso de caracterización socioeconómica como el desarrollo posterior del proyecto.

Cada llamada generará el formato de atención a la ciudadanía correspondiente, en donde el Consultor explique claramente la solicitud del ciudadano y la respuesta brindada. Cuando la inquietud sea de directa competencia del Consultor, éste deberá dar solución, quedando consignada en el respectivo formato de Servicio a la Ciudadanía. Para los casos en los cuales la inquietud planteada por el ciudadano no sea de competencia directa, éste deberá realizar las gestiones necesarias para remitirlas a quien le compete. Esta gestión se entenderá como solución a la solicitud interpuesta por el ciudadano. El consolidado de Servicio a la Ciudadanía diligenciado será entregado a la Interventoría semanalmente.

El Consultor deberá establecer un procedimiento para el trámite de servicio a la ciudadanía, el cual deberá ser aprobado por la Interventoría y aceptado por el IDU, teniendo en cuenta que ésta conceptuará acerca de las respuestas a las distintas solicitudes ciudadanas que deban ser proyectadas por el Consultor, se establecerán claramente los tiempos de respuesta y el procedimiento de

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

atención. El funcionamiento de esta línea deberá permanecer hasta una semana después de la reunión de finalización.

- **Atención a Veedurías Ciudadanas**

El Consultor deberá suministrar la información que las veedurías ciudadanas requieran de conformidad a las facultades legales a ellas conferidas, para lo cual contará con el visto bueno de la Interventoría y el IDU. Para la coordinación de esta actividad se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por el IDU y la Administración Distrital.

c. Programa de generación de empleo para población vulnerable

Objetivo

Incentivar la contratación por parte del Consultor de población vulnerable y de la localidad en las obras que se ejecuten.

Población vulnerable

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

En consecuencia el Consultor, en el marco de la responsabilidad social, debería contratar como mínimo el 2% del total de trabajadores vinculados de mano de obra no calificada, de la población vulnerable, conforme al Decreto Distrital 380 de 2015. Para ello, el consultor deberá realizar la gestión correspondiente ante la Secretaria de Desarrollo Económico con el área de formación para el trabajo y Desarrollo Humano y dará cumplimiento al protocolo establecido por dicha entidad.

Mano de obra no calificada de la localidad

En los proyectos de infraestructura urbana el Instituto de Desarrollo Urbano tiene prácticas que buscan generar oportunidades laborales para un porcentaje de la población que conlleve al mejoramiento de las condiciones socioeconómicas. Por tal motivo se recomienda contratar un porcentaje del veinte por ciento (20%) del personal de mano de obra no calificada, en la(s) localidad(es) donde se desarrolla el proyecto.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Si posterior a toda la gestión realizada no se logra completar el porcentaje requerido para mano de obra no calificada, se podrá acudir a otros mecanismos para dicha contratación.

LÍNEA DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

En esta etapa se deben generar espacios participativos y de formación acerca del *significado del ciclo del proyecto*, para que la ciudadanía comprenda que si bien es en esta etapa donde pueden aportar con recomendaciones en el diseño del proyecto, este no necesariamente ingresa en una etapa de construcción, por lo menos no de manera inmediata. En este sentido, es importante que durante esta etapa el consultor diseñe y ejecute una estrategia de comunicación efectiva, con canales y piezas de divulgación que den cuenta:

- Sobre los avances de los diseños de la obra
- Sobre cómo la ciudadanía participa en la estructuración de los proyectos siguiendo las directrices de la Dirección General y la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU
- Sobre el sentido de esta etapa, que no es una promesa de construcción de las obras.

Objetivos

Informar, sensibilizar y formar a la ciudadanía acerca del significado de la etapa y el desarrollo de los proyectos dando uso estratégico a los contenidos y acciones comunicacionales alrededor de la participación ciudadana y los procesos de formación.

Informar sobre el propósito, características y los beneficios que tiene para la ciudad y los territorios del caso el proyecto, propiciando corresponsabilidad con las intervenciones urbanísticas de la ciudad.

Programa de Comunicación Integral Para el Desarrollo del Proyecto

La articulación de las acciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con la estrategia de comunicación debe fortalecerse de manera continua y sistemática para lograr encaminar las gestiones territoriales a procesos de participación y formación ciudadana que trasciendan del estado informático a la generación de un sentido corresponsabilidad; pues la comunicación cobra sentido cuando la ciudadanía logra debatir, interpelar y por ende empoderarse de la intervención urbanística, sobre todo cuando han sido partícipes desde el inicio, durante y el después del proyecto urbanístico.

Las herramientas de comunicación varían de acuerdo con la dimensión del proyecto. Se deben crear contenidos y acciones comunicacionales acerca de la

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ejecución del proyecto, para difundirlo en los canales institucionales por medio de piezas como: videos, boletines, volantes, plegables, invitaciones a reuniones, presentaciones en PowerPoint, notas de prensa, vallas y todas las demás que se consideren pertinentes. El consultor debe tener en cuenta los elementos de identidad del IDU y la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cada una de las acciones comunicativas a realizar en la presente etapa deberá visibilizar los beneficios del proyecto en cada uno de los componentes de análisis descritos anteriormente (Económico, Social, Movilidad, Urbanístico y Ambiental) y cómo el proyecto se encuentra incorporando los principios de la movilidad sostenible (Conectar, Transformar, Densificar, Cambiar, Caminar), con el fin de generar retroalimentación y control ciudadano a la integralidad y sustentabilidad del proyecto urbanístico.

Volante de información

Estos serán utilizados para informar sobre temas relacionados con la ejecución de proyecto. Las distribuciones se contemplan predio a predio, manzana aferente y vías utilizadas en el PMT, en los Puntos Satélites de Información, Puntos IDU y en otros sitios o lugares que el Consultor considere pertinente.

Para tal efecto, el consultor debe solicitar las especificaciones al IDU, atendiendo al protocolo establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano para su aprobación. Su distribución será de acuerdo con las características establecidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones. Las piezas de divulgación se entregarán de acuerdo con la programación de los contratos específicamente para:

- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa de Formación y Cultura Ciudadana: convocatorias a talleres, material de apoyo para los talleres o cualquier acción del programa.
- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa Servicio a la Ciudadanía
- Cuando se adelante intervención del espacio público
- Cuando se presente intervención del tráfico vehicular
- Cuando con ocasión de una contingencia, se afecte la cotidianidad de la comunidad.

Por otro lado, el Consultor deberá elaborar y distribuir volantes, infografías y afiches, de la siguiente manera:

Volante de inicio: Son piezas de divulgación que incluyen información sobre la fecha de inicio de los Estudios y Diseños, la ficha técnica, el número de la línea de servicio a la ciudadanía y otros aspectos específicos del proyecto. Para

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

su elaboración se remitirá a la Oficina de Comunicaciones del IDU. Estos volantes deberán ser elaborados, instalados y entregados en el primer mes de la etapa de estudios y diseños. El número de volantes dependerá de la dimensión del proyecto y la cantidad se definirá en los pliegos de condiciones.

Los volantes se entregarán predio a predio a residentes, comerciantes y población en general del área de influencia directa. Así mismo, a líderes comunales, Consejos Locales de Planeación, Consejos Locales de Participación, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Consejos de Administración de los conjuntos residenciales, Juntas Administradoras Locales, Alcaldías Locales, Consejos Locales de Planeación de Política Social, de Juventud y de Cultura; grupos poblacionales (discapacitados, jóvenes, mujeres, adultos mayores, entre otros); organizaciones sociales y gremiales, establecimientos educativos, entidades públicas, establecimientos comerciales e industriales y veedurías ciudadanas, entre otros.

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

Volante y/o Infografía de avance de la etapa: su distribución se realizará una vez el Contrato de Construcción haya completado el 70% de ejecución, informando sobre el avance en temas como espacio público, instalación del mobiliario urbano, temas del componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, entre otros de interés. Estas piezas incluirán información sobre las características del proyecto, el alcance, la retroalimentación de la comunidad en las recomendaciones al proyecto valoradas integralmente, los mecanismos de servicio a la ciudadanía y demás información que el Consultor, la Interventoría y el IDU consideren pertinente y necesaria.

El Consultor tendrá que informar a la comunidad sobre contingencias y situaciones no previstas que afecten la cotidianidad de la población, a comunidad que resulte afectada. El comunicado debe ser entregado en todos los predios del área de influencia, previa revisión y aprobación de la interventoría y aceptación del IDU.

Convocatorias

La convocatoria a las reuniones se realiza a través de cartas o volantes de invitación, entregadas predio a predio, en las sedes de las empresas, entidades locales, organizaciones cívicas, sociales y de las Juntas de Acción Comunal y comités de participación y planeación, entre otros, que se requiere convocar.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Para la elaboración de los volantes el consultor debe solicitar sus especificaciones al IDU, y para la distribución se deberán diligenciar los formatos correspondientes. Deben contener mínimo:

- Lugar, fecha, hora y responsables de la reunión.
- Número de línea de servicio a la ciudadanía y un correo electrónico de atención.
- Contribución y articulación del proyecto a desarrollar con los principios del Desarrollo
- Actividades y temas a tratar y tiempo previsto.

En todos los casos las convocatorias se realizarán con un mínimo de cinco días de antelación. Adicionalmente, el consultor podrá reforzar convocatorias a través de otros medios como correo electrónico, teléfono y demás aplicaciones comunicativas, diligenciando el respectivo formato.

Afiches informativos.

El Consultor diseñará los contenidos involucrando entre otros elementos, los avances a nivel ambiental, económico, social, urbanístico, movilidad como la contribución del proyecto a de movilidad sostenible; éstos también deberán informar a la comunidad acerca de la realización del inicio de la etapa de estudios y diseños y destacar los mecanismos de servicio a la ciudadanía.

Deberán contar con las aprobaciones de la Interventoría y las especificaciones del IDU, para lo cual el Consultor deberá solicitarlas a la entidad, previa aprobación de la Interventoría. Estas piezas se instalarán en los Puntos Satélite de Información, en los Puntos IDU del proyecto, en alcaldías locales, centros comerciales, centros educativos y en espacios estratégicos de los grupos identificados por el consultor. Su instalación se realizará dos semanas antes del inicio de la etapa constructiva.

Puntos Satélites de Información.

Los Puntos Satélites de Información son equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano ubicados en los diferentes sitios del área de influencia del proyecto. Los Puntos Satélites tendrán como función difundir, por medio de volantes, infografías, afiches, comunicados, plegables, cartillas, cuñas, videos, información sobre el proyecto. Los Puntos se ubican en entidades o centros a los cuales acude una amplia cantidad de población de las localidades, como Centros de Salud, Alcaldías Locales, Centros Culturales, Centros Comerciales, Centros educativos, entre otros.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Esta información debe encontrarse de forma permanente en las Alcaldías Locales directamente afectadas por la ejecución del proyecto, y cada mes de debe hacer una inspección física de estos elementos para saber si en efecto fueron entregados y/o llevar más. Así mismo, se producirá información general y puntual del proyecto para divulgar en pantallas de las alcaldías.

Tecnologías de la Información y la Comunicación

Aprovechando las nuevas tendencias de comunicación de las personas a través de las redes sociales y aplicaciones el Consultor deberá mensualmente elaborar contenidos y material gráfico y enviarlo a la oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU para alimentar la información de la plataforma y redes sociales del IDU (Facebook, twitter, e Instagram), u otras aplicaciones tecnológicas de mensajería, así como la creación de un correo electrónico específico para el proyecto a través del cual se podrá difundir información del proyecto por medio de boletines y listas de correo, de forma recurrente.

Estas nuevas tecnologías podrán ser usadas para transmitir en vivo las reuniones de inicio u otras que se realicen durante el proyecto, en especial para aquellas personas que por su condición u ocupaciones no pueden participar en ellas. Todo lo anterior, con previa aprobación de la oficina Asesora de comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, realizando esta labor durante el contrato.

El Consultor deberá enviar contenidos e información actualizada del proyecto mensualmente a la Oficina Asesora de Comunicaciones, como registros fotográficos, videos, piezas de divulgación, textos informativos y demás información de interés, para subir a la página web del IDU y otras plataformas de las entidades del Distrito, con el propósito de unificar la información del proyecto.

Actas de rampas de acceso vehicular

El consultor deberá levantar actas de rampa de acceso vehicular predio a predio, por medio de visita domiciliaria, donde se registre y verifique el cumplimiento de los criterios para el diseño de la rampa. Esta acta debe contar con el registro fílmico o fotográfico de la fachada de la vivienda, y la firma del consultor, interventor y propietario, y personal presente en dicha actividad.

El levantamiento del acta es responsabilidad del ingeniero civil o arquitecto del consultor, el cual estará acompañado por el área social de la Consultoría e Interventoría. El ingeniero civil o arquitecto consultor, será también quien conceptuará sobre la viabilidad o no de cada rampa.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Previo a esta actividad el profesional social del consultor debe elaborar un comunicado a la comunidad, que contenga los criterios requeridos para el trámite de rampas vehiculares, informando la fecha y los responsables de la actividad.

Estas actas por ser un insumo del componente técnico, deberán ser remitidas a la Dirección Técnica de Diseños del IDU o la que haga sus veces, previa revisión y aprobación de la Interventoría.

7. ENTREGA DE PRODUCTOS Y EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES

Para el cumplimiento de estas condiciones, el equipo social del proyecto deberá hacer entrega de los siguientes productos y evidencias de actividades:

- a) El *Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto*, con la propuesta metodológica y cronograma, al inicio de los estudios y diseños. En caso de variar las fechas de cambios en el cronograma, el consultor deberá presentar la reprogramación acorde a las normas vigentes.
- b) Para cumplir con la etapa de estudios y diseños, se deberá entregar los productos descritos arriba. El Instituto de Desarrollo Urbano tendrá un tiempo no mayor a un mes para dar respuesta. El consultor dispondrá de diez días hábiles para atender las observaciones emitidas por el IDU.
- c) El seguimiento al trámite se realizará mediante mesas de trabajo, con una periodicidad como mínimo mensual.
- d) Una vez finalizadas las obras, el consultor tendrá como plazo máximo un (1) mes para entregar el informe final con la descripción del desarrollo de las actividades y programas y con los resultados de la ejecución del *Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto*. Debe contener:
 - Resumen de los productos entregados en la etapa de estudios y diseños.
 - Las planillas originales de asistencia a las reuniones.
 - Actas de reuniones en original.
 - Planillas de entrega de piezas informativas en original
 - Sistematización de las PQRS, que incluyan las gestiones y respuesta al ciudadano.
 - Descripción y desarrollo de los programas descritos anteriormente
 - Anexos en original de las comunicaciones internas y externas
 - Fotografías del desarrollo de las actividades
 - Impresiones en miniatura de las piezas informativas entregadas

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Descripción de resultados y evaluación con los indicadores propuestos en el Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto.
- Descripción de la implementación del plan de manejo de impactos.
- Conclusiones y recomendaciones
- Y demás soportes necesarios que respalden esta documentación.

8. TRAMITE DE VALIDACIÓN

El proceso de validación para el cumplimiento del diálogo ciudadano y la comunicación estratégica aplica para las obras que tuvieron seguimiento parcial del IDU, es decir aquellas que finalizaron sin seguimiento del IDU o que algunas de las áreas no contaron con seguimiento.

Para llevar el proceso de validación, el Consultor deberá presentar los siguientes documentos:

- a. Caracterización y diagnóstico territorial, social, económico y cultural del área de Influencia directa e indirecta, conforme a lo establecido en este documento.
- b. Documento de identificación y análisis de los impactos sociales que se presentaron en la ejecución de la obra, así como soportes de las acciones que permitieron mitigar, reparar, compensar o potenciar los impactos generados. Asimismo, se debe incluir los daños ocasionados a terceros y/o infraestructura de espacio público, con los soportes de las medidas adoptadas para dar solución a satisfacción.
- c. Informe con la siguiente información:
 - Descripción y soportes de los procesos de participación, información y divulgación a la comunidad del área de influencia directa.
 - Sistematización de las PQRSD presentadas durante la ejecución de las obras, que incluyan las gestiones y respuesta al ciudadano.
 - Conclusiones y recomendaciones
 - Y demás soportes necesarios que respalden las acciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica en las obras desarrolladas.

9. INTERVENTORÍA

Plan de Acción Social de la Interventoría

La metodología para el seguimiento a la ejecución del componente social del Consultor por parte de la Interventoría, será propuesta como parte integral del

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

plan de acción, responderá al cumplimiento de los objetivos, alcances y calidad de los productos presentados por la consultoría

Dentro de los aspectos metodológicos, el Interventor deberá presentar como mínimo:

- Las estrategias y registros de seguimiento, especificando periodicidad y mecanismo (aleatorio o directo), de cada una de las actividades del consultor.
- Organigrama de la Interventoría.
- Cronograma, incluyendo tiempos de revisión.
- Fechas de entrega de informes.
- Capítulo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de los informes de Interventoría de conformidad con los lineamientos establecidos por el IDU.

Evaluación por parte de la Interventoría de la gestión adelantada por el consultor.

La metodología para establecer la valoración del desempeño social del Consultor deberá considerar:

- Periodicidad

Para efectos de valoración del desempeño social adelantado por el consultor, las actividades incluidas en los componentes serán supervisadas por la Interventoría, entre otras estrategias, mediante reuniones de seguimiento a la totalidad de los productos a entregar. La periodicidad mínima de las reuniones debe ser semanal. Si como resultado de las reuniones de seguimiento, se observa que es necesario incrementar las acciones por parte de la Interventoría, estas deberán ser desarrolladas.

- Verificación

Las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica se deben verificar en su totalidad, dejando el registro pertinente. Se evaluará bajo criterios de oportunidad, cumplimiento, suficiencia y efectividad.

Las herramientas formuladas deberán contener la información sobre fecha, mecanismo, tipo de verificación, responsable y el resultado; con base en lo cual se establecerán los indicadores de cumplimiento del consultor y el concepto de la Interventoría.

- Calidad

GUÍA			
GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

La Interventoría conceptuará por escrito sobre la calidad de los productos entregados, recomendando y requiriendo especificaciones. En ninguno de los casos podrá recibir productos que no atiendan a este criterio.

Teniendo en cuenta que corresponde al Interventor evaluar y calificar el desempeño social del consultor, se deberá utilizar como herramienta principal y obligatoria las fichas de seguimiento o listas de chequeo con sus debidos soportes, de manera periódica según las especificaciones de los términos de referencia.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN, CONSTRUCCIÓN Y RECIBO.

En la etapa de Preconstrucción y construcción las estrategias de diálogo ciudadano, comunicación estratégica y participación ciudadana cumplen la funcionalidad de potenciar los beneficios de la transformación física y espacial de los territorios. En este sentido, los lineamientos aquí contenidos están divididos en 3 ejes estructurantes (Diálogo Ciudadano; Comunicaciones Estratégicas y Medición y Monitoreo de impacto) que agrupan una serie de programas y acciones enfocadas en maximizar los beneficios de los proyectos de infraestructura urbana y la mitigación de impactos producidos por el desarrollo de los mismos.

En esta etapa se implementarán acciones para el cumplimiento de 4 objetivos transversales para el diálogo con la ciudadanía: a) información; b) mitigación; c) articulación; y d) apropiación y sostenibilidad.

1. OBJETIVO GENERAL

Potenciar los beneficios de la transformación física de los proyectos de infraestructura urbana a través de mecanismos de información, mitigación de impactos, articulación interinstitucional y acciones de apropiación y sostenibilidad que garanticen el diálogo ciudadano y la corresponsabilidad para el adecuado desarrollo del proyecto.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mitigar

- Implementar las acciones necesarias para mitigar los impactos ocasionados por el desarrollo del proyecto.
- Atender veraz y oportunamente los canales de atención y servicio a la ciudadanía posibilitando el intercambio permanente de información, la resolución de inquietudes y el trámite y respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- Promover acciones de corresponsabilidad con la transformación física del territorio a través del involucramiento ciudadano en el acompañamiento del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica a las actividades técnicas del desarrollo del proyecto y las estrategias de manejo al paisaje urbano.

Informar

- Mantener informada a la ciudadanía sobre los beneficios y avances del proyecto.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Establecer canales de comunicación con la ciudadanía para suministrar información: clara, veraz y oportuna.
- Apoyar las acciones del diálogo ciudadano en el desarrollo del proyecto.
- Generar contenidos de valor acerca de los beneficios que tiene para la ciudadanía la construcción de la troncal y las acciones de diálogo, formación y cultura ciudadana, así como de participación.

Articular

- Consolidar y dinamizar estrategias de gobernanza para la coordinación y el trabajo colaborativo interinstitucional para el avance del proyecto que potencien la transformación integral del territorio.
- Articular de forma permanente con cada uno de los grupos y/o contratistas que se encuentre desarrollando el proyecto.
- Establecer sinergias con el profesional social de la Oficina de Atención al Ciudadano en el desarrollo de su gestión territorial.

Apropiar y sostener

- Crear y ejecutar estrategias de sostenibilidad, corresponsabilidad y control social al desarrollo del proyecto.
- Generar espacios de participación, formación y cultura ciudadana que posibiliten el diálogo ciudadano, el intercambio de saberes y la promoción de la cultura ciudadana para la apropiación y sostenibilidad del proyecto.

NOTA: el equipo social del proyecto debe tener presente que, además de los procesos de diálogo y participación ciudadana lideradas por el contratista, están sucediendo simultáneamente procesos de adquisición predial asociados al proyecto, y que en este orden de ideas, en los diferentes escenarios y medios destinados a la atención e información al ciudadano debe poderse orientar sobre la cartilla del *Proceso de Adquisición Predial y Reasentamiento Social*, así como reorientar las inquietudes sobre este proceso al equipos social del IDU encargado de éste.

3. ETAPA DE PRECONSTRUCCIÓN

Su fin es el de empalmar los insumos sociales derivados de las etapas previas, factibilidad y estudios y diseños, con la etapa de Construcción. Esto implica utilizar la información existente para el conocimiento territorial del área del proyecto a ejecutar con base en su tipología para orientar la toma de decisiones, el diseño de estrategias de gestión socio-territorial y el soporte para el diálogo ciudadano y el relacionamiento con la comunidad.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

En esta etapa se conformará el equipo social del proyecto de acuerdo con tres características: interdisciplinariedad, integralidad e idoneidad.

Los productos generales a actualizar y alistar, previo al contacto con la comunidad, son:

- Caracterización del área de influencia social.
- Mapa de actores sociales y sus redes de relacionamiento: estratégicos, comunitarios, institucionales.
- Caracterización y manejo de impactos sociales.
- Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto durante el desarrollo del proyecto.
- Plan Táctico de Comunicaciones (dependerá de la tipología del proyecto)

Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto

Documento metodológico que permite definir las acciones, actividades y estrategias para el desarrollo del componente social. En este documento se definen de manera detallada los mecanismos y procedimientos para el desarrollo de los lineamientos, objetivos y programas para el adecuado desarrollo de los proyectos de infraestructura vial y de espacio público, desde el enfoque de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. Este Plan contendrá elementos generales como:

- Definición metodológica de las estrategias empleadas para el cumplimiento de los objetivos y estrategias en mitigación, información, articulación y apropiación y sostenibilidad del proyecto; desarrollo y metodología de los programas y las líneas estratégicas en Diálogo Ciudadano, Comunicación Estratégica y Medición y Monitoreo de impacto.
- Cronograma de implementación, desarrollo y evaluación de acciones y programas.
- Metodología del sistema de indicadores de seguimiento y evaluación de las estrategias definidas a través de indicadores de impacto, productividad, eficacia, eficiencia

4. ETAPA DE CONSTRUCCIÓN

A. Línea estratégica del diálogo ciudadano

Esta línea estratégica articula los programas y acciones de diálogo, conversación y relacionamiento con la comunidad y los diversos actores del

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

desarrollo urbano, para potenciar los efectos positivos del proyecto. Agrupa los programas de i) Servicio a la ciudadanía, ii) Diálogo y participación ciudadana, iii) Acompañamiento a actividades técnicas, iii) Formación y cultura ciudadana, iv) Gobernanza para la movilidad, y v) Manejo al paisaje urbano. Ahora bien, debido a la variedad de tipos de proyectos de construcción, los detalles de las actividades para cada proyecto en particular se describirán en los pliegos y demás documentos asociados.

i. Programa de Servicio a la Ciudadanía

Objetivo

Atender, gestionar y tramitar las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna para generar confianza y promover mecanismos adecuados de conversación con la ciudadanía en torno al proyecto.

El equipo social del proyecto deberá acoger lo contenido en el manual para la atención al ciudadano vigente del IDU, a fin de registrar oportunamente todos los requerimientos ciudadanos (en adelante PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en el sistema oficial de la entidad y gestionar las respuestas conforme lo establecido en el manual para el trámite de los derechos de petición vigente.

Documentos a considerar:

- Manual para la Atención al Ciudadano.
- Manual para el Trámite de los Derechos de Petición.
- Manual Operativo para la Protección de Datos Personales.
- Instructivo Sistema de Gestión de PQRS.
- Instructivo Clasificación de Requerimientos Ciudadanos.
- Guía de Uso de Imagen Institucional.
- Guía de Gestión socio-cultural para el Desarrollo Urbano Sostenible.

Sistemas de información del IDU a tener en cuenta:

- Sistema de Gestión de PQRS, gestión socio-cultural, participación ciudadana y datos abiertos – Sistema Bachué.
- Sistema de Gestión Integral de Proyectos – Sistema Zipa.

ii. Programa de diálogo y participación ciudadana

Objetivo

Generar los espacios de encuentro, diálogo y atención a la ciudadanía para propiciar el conocimiento, la apropiación y corresponsabilidad con el desarrollo

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

del proyecto. Además, busca minimizar los efectos y externalidades negativas del mismo, contemplando factores sociales, económicos, ambientales y las problemáticas inherentes a la implantación de proyectos urbanos en espacios consolidados.

Acciones del programa de diálogo y participación ciudadana

a. Reuniones participativas

El equipo social del proyecto deberá mantener permanente diálogo con la comunidad del área de influencia del proyecto a través del desarrollo de reuniones de inicio, avance, extraordinarias y de finalización.

Estas reuniones además de ser informativas tendrán un alcance formativo a la ciudadanía en términos de desarrollo urbano y corresponsabilidad para fomentar la cultura ciudadana de sostenibilidad y apropiación del proyecto. Su propósito será sensibilizar y motivar a la población, recoger las inquietudes y sugerencias frente al proyecto y acercar a las áreas técnicas con la comunidad para fortalecer los lazos de diálogo, comunicación y confianza para la sostenibilidad del proyecto. Para la realización de todas las reuniones se deben considerar los siguientes criterios:

- Convocatoria estratégica a actores sociales, comunitarios, institucionales, privados, gremiales y determinar, dependiendo del proyecto, su segmentación, forma y mecanismos de convocatoria a través de piezas de información y divulgación, mecanismos TIC y acuerdos institucionales.
- Realizar un simulacro previo de la reunión con equipo IDU e Interventoría para recolectar posibles preguntas e inquietudes y responderlas en el contacto con la comunidad.
- Presentaciones estratégicas con poco texto, información gráfica relevante y contundente para la comprensión ciudadana.
- Las reuniones deberán contar con material gráfico impreso como mapas, carteleros, infografías que faciliten y promuevan el diálogo ciudadano, estimulando el conocimiento del proyecto y sus generalidades técnicas, entre otros.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Las reuniones se realizarán en un salón comunal o en un auditorio de entidades, empresas o instituciones de fácil acceso y en centralidades para el área de influencia del proyecto.
- En las reuniones se recolectarán inquietudes, sugerencias y aportes al proyecto, que de no ser resueltas en el desarrollo de la misma, ingresarán al Programa de Servicio a la Ciudadanía.
- La reunión será sistematizada mediante acta y listado de asistencia.
- Dependiendo de la tipología del proyecto se realizará la gestión para el acompañamiento de otras entidades del Distrito y la implementación del Programa de Gobernanza.
- Finalizada la reunión El equipo social del proyecto identificará la percepción de los asistentes y evaluarán la sesión.

Tipología de las reuniones

Reuniones de inicio: Antes de iniciar cualquier proceso constructivo o de intervención física se realizará una reunión de información del proyecto, con el objetivo de informar a la comunidad del Área de Influencia Directa sobre el inicio del Proyecto así como sobre las características técnicas, ambientales, etapas del proyecto y los programas de diálogo ciudadano. En esta reunión se presentarán a la comunidad los equipos sociales de obra del Contratista, la interventoría y el funcionario delegado del IDU, así como las áreas técnicas del proyecto.

Se presentarán mediante planos comprensibles el diseño definitivo y las características del proyecto, cronogramas de obra, manejo de impactos, Plan de Manejo de Tráfico, zonas autorizadas de cargue, señalización preventiva, canales de información ciudadana, ruta de la participación y los mecanismos para la generación de acuerdos con la ciudadanía.

Reuniones de avance: al cumplirse mínimo el 50% de avance del proyecto se realizará una reunión para dialogar sobre el estado del proyecto, el cumplimiento del cronograma, la presentación resultados y los mecanismos de evaluación del proceso de diálogo social y de los programas implementados. En la reunión se deberá evaluar y realizar seguimiento a los acuerdos con los ciudadanos y en acordar nuevos pactos para el 50% restante del proyecto.

Reuniones de finalización: encuentros ciudadanos que podrán realizarse sólo después del avance del 95% del proyecto. Su finalidad será la presentación final de resultados, la evaluación y cumplimiento de acuerdos, y

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

los procesos de preparación para la sostenibilidad social y cultural del proyecto mediante la entrega a la comunidad.

Reuniones extraordinarias: encuentros y mecanismos de relacionamiento con la comunidad que se realizan en situaciones imprevistas, como definición de encuentros estratégicos y como medida de mitigación e información para actores determinados. El equipo social en obra deberá estar en capacidad de realizar estas reuniones a solicitud de la comunidad y por directriz del IDU; si el proyecto es estratégico para la Entidad o dependiendo de su tipología, las reuniones se realizarán en diferentes espacios al área de influencia social del proyecto.

b. Comité IDU

Es una estrategia de profundización del diálogo, la participación y el relacionamiento con la comunidad a través de la conformación de grupos de ciudadanos activos, participativos y estratégicos, integrado por diversidad de actores sociales, institucionales, comunitarios y representantes de entidades. En este Comité, adicionalmente, se debe fortalecer la veeduría de los ciudadanos a los proyectos, e incluso, cuando sea el caso, fomentar la creación de Comités de Veeduría sobre los mismos. Para lograr todo ello, el Comité recibirá un proceso de formación y capacitación en conocimiento técnico del proyecto, cultura ciudadana y estrategias de sostenibilidad.

De acuerdo a la tipología del proyecto, se determinará el número de comités a realizar y su periodicidad. Así mismo, se deberán determinar metodológicamente los elementos de formación en temáticas técnicas del proyecto para potencializar la interlocución con la ciudadanía. El comité busca que los participantes sean multiplicadores con su comunidad de la información recibida, así como un canal de requerimientos, solicitudes y acuerdos.

Durante el desarrollo de las reuniones del Comité, se aplicarán instrumentos de recolección de información y percepción que permitirán monitorear la efectividad del espacio, sus alcances, expectativas y la generación de recomendaciones que permitan mayor efectividad en la implementación del Plan de Diálogo ciudadano y comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto.

La agenda a ser desarrollada en cada Comité deberá contemplar una fase de información de avance de la ejecución de las obras, retroalimentación de la gestión adelantada por los integrantes del Comité IDU con sus respectivas

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

comunidades, conversatorios sobre temas de interés y recorridos del proyecto como mecanismo de corresponsabilidad ciudadana con el desarrollo urbano.

El Comité incentivará y abordará la iniciativa y participación de la ciudadanía en proyectos comunitarios, el manejo de las estrategias urbanísticas integrales de las zonas donde queden culatas y remanentes, así como las estrategias de recuperación y aprovechamiento del Espacio Público.

c. Punto IDU

El punto IDU es una oficina de atención ciudadana para el desarrollo urbano y la atención especializada del proyecto. Estará ubicado en un área equidistante del proyecto con información estratégica del mismo como planos, mapas, infografías, información técnica y de gestión socio-territorial y urbana del proyecto. Dependiendo de la tipología del proyecto se definirán los elementos mínimos con los cuales deberá disponer en términos de infraestructura física y disposición de información.

d. Punto IDU Móvil

El Punto IDU móvil tiene como propósito desarrollar actividades informativas y de diálogo con la ciudadanía para generar espacios de conversación en territorio que permitan una atención itinerante del proyecto en los espacios públicos del área de influencia directa.

Se deberá conformar un equipo de atención móvil que deberá contar como mínimo con la presencia del asistente social, personal del área técnica de apoyo a la gestión, y un guía cívico. El énfasis de los recorridos estará en identificar posibles situaciones críticas o conflictivas que puedan solucionarse con antelación al contacto con la comunidad.

e. Programa acompañamiento actividades técnicas

Los proyectos de desarrollo urbano poseen actividades e intervenciones técnicas en sus procesos constructivos y de avance de obra que requieren contacto directo con la comunidad, en este sentido, se hace necesaria la intervención de los profesionales para el diálogo ciudadano y la comunicación estratégica. Algunas de las actividades comunes en este aspecto son:

- Protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones
- Levantamiento de actas de vecindad
- Actas de rampas a acceso vehicular
- Actas de adecuación técnica de las bajantes de aguas lluvias

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Levantamiento de actas de compromiso
- Registro fílmico y fotográfico de andenes, fachadas y vías de desvío
- Actas de protección al patrimonio cultural

Objetivo

Establecer las condiciones físicas originales de cada uno de los predios ubicados en el área del proyecto y los Bienes de Interés Cultural, como base para determinar las variaciones que se den en el tiempo por efectos del Proyecto, a través de:

- Inventario de predios a los que se levantará actas de vecindad, incluidos Bienes de Interés Cultural.
- Inventario rampas de acceso a personas con discapacidad.
- Inventario vías a utilizar como desvíos.
- Inventario predios a demoler, en caso de requerirse.
- Registro estado actual vías autorizadas para los desvíos según el PMT - Inicio y finalización.

Actividades de protección para inmuebles y población aledaña a demoliciones

Identificación de áreas e inmuebles para procesos de demolición con el objetivo de prevenir y mitigar cualquier eventualidad que se presente durante las actividades de intervención, mediante el acompañamiento social y El equipo social del proyecto.

Cuando se presente afectación a los predios por concepto de demoliciones, el Contratista deberá tomar las acciones necesarias de manera inmediata para garantizar la "*seguridad del predio afectado*" y de los moradores, debiendo asumir las consecuencias de la inseguridad que se pueda generar y de los daños ocasionados a los inmuebles. La inseguridad referida tiene que ver con la exposición del inmueble que facilite el acceso o la ocurrencia de afectaciones a la seguridad ciudadana o los daños a la infraestructura que pueda significar riesgo para los residentes.

Acta de vecindad

Es un documento que registra el estado físico y estructural inicial de las edificaciones ubicadas en el área de influencia directa de la obra. Se diligencia por medio de visita domiciliaria a cada uno de los predios, para que en caso de presentarse alguna reclamación por daños a este, se pueda identificar si el Contratista es responsable o no. Tiene como soporte el registro fotográfico y fílmico y permite comprobar si durante la ejecución del proyecto se produjo algún cambio en sus condiciones que sea atribuible al mismo.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Al finalizar la obra, se realizará un acta de cierre a satisfacción en todos los predios donde se levantó el acta de vecindad del área de influencia directa; dicha acta consiste en una visita de verificación del estado de la construcción una vez se hayan terminado las actividades constructivas.

Se deberá tener especial atención en el levantamiento de las actas de vecindad para todos los bienes de interés cultural y monumentos; previamente se deberá remitir comunicado a las entidades distritales o nacionales encargadas de estos con el fin de informarles de la actividad, indagar por el protocolo y solicitar un delegado para el acompañamiento.

Actas de acceso a garajes y rampas

Los equipos sociales de obra deberán diligenciar las actas de rampa de acceso vehicular a aquellos inmuebles ubicados en el área de influencia directa de la obra, a fin de verificar su condición de uso, acreditación de licencia de construcción y demás documentos exigidos por ley.

Esta actividad tiene como propósito generar un documento soporte sobre el 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 presentaron modificaciones en su uso, de acuerdo a la normatividad vigente y a los criterios aprobados por la Interventoría y el IDU.

Protocolo manejo de garajes

Con miras a minimizar el impacto ocasionado por los cerramientos de obra, a las personas que tienen su lugar de comercio y/o vivienda sobre el proyecto se garantizará el ingreso de vehículos a los predios tanto como sea posible durante la etapa de construcción. Para ello, en la etapa de Preconstrucción se realizará un inventario de garajes y de acuerdo al cronograma de obra se realizarán las adecuaciones necesarias por parte del área encargada, para acondicionar los accesos al paso de vehículos en los casos que sea requerido para el desarrollo de actividades constructivas, dependiendo del tipo de obra.

En el caso de suspensión del acceso se informará oportunamente a la comunidad afectada sobre el bloqueo de ingreso de los vehículos a los predios, con el fin de que exista el tiempo suficiente para gestionar la consecución de un lugar alternativo de parqueo durante el tiempo que dure la actividad. Para ello se suministrará la información respectiva sobre los parqueaderos disponibles que se encuentran en zonas aledañas, de manera que se afecten lo mínimo posible las dinámicas de tiempo y desplazamiento de los afectados respecto al parqueo de sus vehículos.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Se podrán realizar acuerdos de intervención a garajes y accesos mediante actas de compromiso con la comunidad para acordar tiempos, minimizar impactos y como una estrategia de fortalecimiento del diálogo ciudadano.

Actas adecuación técnica de las bajantes de aguas lluvias

En la etapa de pre construcción se deberá realizar una inspección en campo para identificar los posibles predios en los cuales se dé un manejo inapropiado de las aguas lluvias y que requerirán gestión. Se deberá elaborar un comunicado informativo donde se divulgue la necesidad de adecuar apropiadamente las bajantes de aguas lluvias y dependiendo de la tipología del proyecto se realizará acompañamiento y orientación a este proceso.

Levantamiento de registro fílmico de andenes, fachadas y de las vías que serán empleadas como desvíos.

Para el caso de las vías a utilizar como desvíos y que están contempladas en el PMT, el Contratista deberá estructurar un formato especial aprobado previamente por la Interventoría y avalado por el IDU, en el que se registre el estado actual de las vías acompañado de su respectivo registro fotográfico y fílmico. Este documento será realizado por el Contratista en compañía de la comunidad que pueda verse afectada. En él se registrará el estado actual de las vías, de tal forma que cuando finalice la etapa de construcción, estas se dejen en el mismo o mejor estado en el que se encontraban al inicio de obra.

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

f. Programa de cultura ciudadana

Este programa busca desarrollar procesos pedagógicos y de formación que acompañen las estrategias de relacionamiento con la comunidad, para fomentar el conocimiento, apropiación y corresponsabilidad con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad.

Objetivo

Formar e incentivar ciudadanías activas, participativas y corresponsables con el proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad a través de procesos de aprendizaje conjunto en proyectos de infraestructura urbana, cultura ciudadana y control social.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Acciones del Programa de Cultura Ciudadana

Formación en cultura ciudadana y desarrollo urbano: proceso formativo a través de talleres que promueven en los ciudadanos la importancia de las proyectos urbanos y sus beneficios en un contexto de ciudad y local, el buen uso y cuidado del medio ambiente, seguridad vial, cuidado del entorno, sentido y valor de lo público y otros temas que contribuyan a la sostenibilidad del proyecto. Las temáticas mínimas que debe contener el proceso formativo deberá incluir aspectos como:

- Desarrollo Urbano: elementos sobre instrumentos de ordenamiento territorial y desarrollo urbano, proyectos de infraestructura vial y de espacio público
- Formación en conocimientos básicos técnicos del proyecto: aspectos constructivos, diseños de obra, elementos del diseño del paisaje urbano.
- Conocimiento de la Administración Distrital: División por sectores, entidades y competencias del Distrito Capital
- Cultura Ciudadana: estrategias de participación ciudadana en espacios públicos, mecanismos de corresponsabilidad y apropiación de proyectos de infraestructura.

Acciones de formación e intervención en espacio público: procesos de formación rápida en el conocimiento del proyecto, beneficios para el desarrollo urbano y territorial y en material de prevención de accidentes asociadas al proceso constructivo, en puntos específicos de concentración ciudadana en el área de influencia directa del proyecto.

Acciones académicas y de articulación con el sector educativo: estrategia de articulación y realización de eventos y actividades con el sector educativo del área de influencia directa del proyecto (o en otros espacios de ciudad dependiendo de la tipología del proyecto), con la finalidad de establecer procesos de divulgación técnico-académica del proyecto a través de talleres participativos. Deberá abordarse y segmentarse las poblaciones escolares en grupos por:

- **Grupo Aula:** Centrará sus actividades a la población escolar en edad temprana, a través del desarrollo de estrategias lúdico pedagógicas con actividades diseñadas para la población infantil (preescolar y primaria) con utilización de herramientas como títeres, payasos, parques infantiles de tránsito, entre otras, buscando apropiar hábitos seguros por parte de los niños y las niñas, generando una cultura vial que garantice la existencia de espacios seguros en la movilidad y el espacio público.
- **Grupo Junior:** Corresponde a los alumnos de los grados 6, 7 y 8, con los cuales se abordarán actividades al aire libre (al interior del colegio,

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

fuera del aula preferiblemente) a partir de juegos de roles y simulación de casos, y otras actividades lúdicas que permitan a los estudiantes participar constructivamente en la solución de problemas cotidianos de la movilidad y el desarrollo urbano.

- **Patrullas escolares:** Estas corresponden a un proceso participativo dirigido específicamente a los alumnos de los grados 9,10 y 11, a través de actividades pedagógicas y de formación con el fin de participar en acciones para la seguridad vial en torno a la institución educativa. Además del conocimiento técnico del proyecto y el desarrollo urbano de la ciudad.
- **Taller Multiplicadores:** Actividad de formación dirigida a los padres de familia, docentes y demás miembros de la comunidad educativa para el conocimiento del proyecto y las temáticas de desarrollo urbano de la ciudad.

Eventos académicos: organización de un encuentro de diálogo y conversación académica con las Universidades e Instituciones de educación superior del área de influencia del proyecto para abordar temáticas que contribuyan a la construcción de ciudad. Para el desarrollo de esta actividad se optará por foros, congresos, conferencias, seminarios, encuentros, workshops, en temáticas como Movilidad sostenible, Cultura ciudadana, Urbanismo, Renovación y recuperación ambiental, Ordenamiento territorial

g. Programa de gobernanza para la movilidad

Objetivo

Garantizar las acciones y estrategias necesarias para la coordinación, articulación y sinergia interinstitucional para el desarrollo del proyecto desde una perspectiva de intervención integral del territorio.

Gestión y articulación interinstitucional

Deberá identificarse las potencialidades y desafíos de la intervención integral territorial a través del desarrollo del proyecto de infraestructura urbana buscando articular mecanismos y oferta institucional de otras entidades. Como insumo básico para el diálogo con otras entidades se utilizará la caracterización social de la comunidad y las peticiones más recurrentes en el desarrollo del proyecto.

Los equipos sociales del proyecto deberán articularse con otros contratistas y/o responsables de otros proyectos de infraestructura nacional y/o distrital cercanos al desarrollo de la obra para coordinar las acciones de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Para la implementación de esta estrategia se deberá hacer especial énfasis en:

- Alcaldías Locales
- Sectores y Secretarías de la Administración Distrital
- Empresas de servicios públicos
- Poblaciones vulnerables
- Actores gremiales: grandes superficies, gremios, hoteleros
- Comerciantes formales e informales
- Vinculación de mano de obra no calificada para el proyecto

h. Programa de manejo al paisaje urbano

Objetivo

Promover la recuperación, uso y apropiación adecuada y pertinente de los elementos constitutivos del espacio público, tales como residuales y culatas del desarrollo del proyecto como estrategia de participación espacial comunitaria.

Acciones en Remanentes y culatas

Establecer estrategias y mecanismos de participación e intervención espacial ciudadana para la generación de propuestas y/o recomendaciones en la transformación, apropiación y cuidado de las áreas de espacio público del proyecto. El desarrollo de la acción participativa, contará con asesoría y apoyo del componente técnico del proyecto.

Estas acciones guardan una estrecha relación con las acciones a desarrollar en el subprograma de gobernanza, toda vez que para el desarrollo de las propuestas el contratista deberá acudir a los diferentes sectores de la administración distrital. En adición, el contratista deberá elaborar una ficha de caracterización técnica y social de cada una las culatas y/o remanentes con apoyo del componente técnico que sirva como insumo para la elaboración y presentación de una propuesta de embellecimiento y/o tratamientos, ante entidades públicas y/o privadas, o particulares, interesados en el desarrollo de intervenciones de carácter temporal, de mediano o largo plazo como lo establecen los Decretos 456 de 2013 y 529 de 2015 o sus modificaciones de acuerdo al POT vigente.

La ficha de caracterización debe tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos: descripción de contexto social, el cual debe ser elaborado a partir de información primaria y secundaria, datos técnicos de interés (dimensiones, planos, fotografías, etc.), marco normativo que regula el espacio, propuestas de intervención, y todos aquellos aspectos necesarios para la toma de decisiones.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- **Culatas:** se deberá realizar un proceso de acercamiento efectivo con los propietarios de los predios para estimar el tipo de intervención de su interés, con el ánimo de poder activar la ruta de trabajo de articulación interinstitucional, acorde al interés de dicho propietario y de esta manera incluirlo en toda la gestión, en particular para los casos de apertura de fachadas. En este proceso de acercamiento el contratista deberá socializar las propuestas estimadas de intervención desde las etapas de preliminares del proyecto, y recibir las propuestas de acuerdo al alcance institucional y contractual de la propuesta para su respectiva evaluación y desarrollo, por parte de los propietarios. El contratista dejará evidencia por escrito del proceso de acercamiento con los propietarios debidamente firmado.
- **Remanentes:** en el caso de posibles remanentes se tienen tres (3) escenarios: (i) aquellos que se podrán constituir como espacio público, (ii) aquellos donde se podrá realizar aprovechamiento económico y, (iii) aquellos que serán susceptibles de venta:
- **Constitución de espacio público:** Acciones participativas, acogiendo propuestas y/o recomendaciones ciudadanas que incidan en el ajuste al perfil vial o de espacio público. Las propuestas incluirán tratamiento con mobiliario urbano o intervenciones de otras entidades distritales.
- **Aprovechamiento económico:** Acciones participativas que priorizan el aprovechamiento económico del espacio público como lo establece el Decreto 456 de 2013 o sus modificaciones. Las propuestas de intervención no sólo deben considerar aspectos físicos, como mobiliario urbano, sino las características y dinámicas sociales para su efectivo desarrollo.
- **Remanentes para venta:** Procesos de acercamiento con los particulares interesados en la adquisición del remanente de obra.

B. Línea estratégica: comunicación estratégica

Diseño y ejecución de una estrategia de comunicación efectiva y asertiva a través de herramientas y canales de información multimediales que den cuenta de los avances de ejecución del proyecto y de los procesos de diálogo ciudadano.

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

Objetivo

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Dar uso estratégico a los contenidos, canales comunicacionales y piezas de divulgación de manera eficiente, organizada y que tenga el propósito de informar, sensibilizar, movilizar y transformar imaginarios negativos sobre el desarrollo del proyecto, implementando una comunicación incluyente, que tenga en cuenta la población con discapacidad y dándole uso a las nuevas tecnologías para masificar los mensajes y así impactar toda la ciudad.

i. Programa de comunicación integral para el desarrollo del proyecto

En el caso de requerirse el diseño y ejecución de un Plan estratégico dependiendo de la tipología del proyecto, el contratista deberá contratar con una agencia externa experta en Comunicaciones para su implementación.

El Plan Estratégico de Comunicaciones estará basado en las necesidades de comunicación e información que arroje la medición de la percepción ciudadana realizada previamente a la ejecución del proyecto (etapa pre construcción). Lo anterior, en el marco del desarrollo de una comunicación clara, efectiva y dinámica para el buen desarrollo del proyecto. Este Plan contará con los siguientes criterios:

- Determinar acciones puntuales relacionadas con el posicionamiento del proyecto.
- Contar con un Plan de Medios, presupuesto y un cronograma de ejecución.
- Debe permitir hacer ajustes al Plan de Medios sobre la marcha de acuerdo con las necesidades comunicacionales del Plan Estratégico.
- La Agencia externa contratada por el Contratista para la formulación y ejecución del Plan Estratégico contará en su equipo mínimo con un profesional de Comunicaciones que apoye el despliegue táctico del Plan Estratégico, un realizador audiovisual, un diseñador, un animador y un community manager, y será supervisado por la Oficina Asesora de Comunicaciones del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).
- Para la elaboración de las piezas de divulgación se deberá seguir el procedimiento establecido por la Interventoría, Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU y el Manual de Identidad Corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

ii. Programa de información para el desarrollo del proyecto

El programa está enfocado en las estrategias, mecanismos y procedimientos de generación, producción y divulgación de herramientas, piezas y mensajes

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

de información para el desarrollo del proyecto con el objetivo de informar a la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna.

Los equipos sociales de obra deberán articularse con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano para definir las acciones a implementar en el proyecto, tanto de la creación de contenidos, los usos efectivos de canales de comunicación, piezas de divulgación y estrategia de medición de impacto.

Divulgación del proyecto en el área de influencia directa y aferente

- **Valla informativa:** elemento de divulgación de pequeño y gran formato ubicado en un punto estratégico del proyecto, en la que se visualizará los beneficios que tiene para la ciudad la construcción de la obra y los resultados de la conversación y el diálogo con la ciudadanía. Deberá ser ubicado en espacio público adyacente a la obra, su instalación se deberá realizar un mes antes del inicio de las obras.
- **Volante de información:** Son piezas de divulgación que informan a la población sobre las características y temas relacionados con el Proyecto, estos serán utilizados para informar sobre temas relacionados con el Proyecto. Las piezas deben ser gráficamente entendibles y comprensibles para la ciudadanía y en un formato de fácil lectura y entrega para espacio público, predios, comercios, instituciones.

Los criterios para la entrega de estas piezas son:

- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa de Formación y Cultura Ciudadana; convocatorias a talleres, material de apoyo para los talleres o cualquier acción del programa.
- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa Servicio a la Ciudadanía
- Cuando se inicien grupos de obra puntuales y previo a la instalación de los cerramientos de obra.
- Cuando se adelante intervención del espacio público.
- Cuando se presente intervención del tráfico vehicular.
- Cuando se presente intervención forestal.
- Cuando se programen cortes de los servicios públicos.
- Cuando se limite el acceso a los predios por intervención del espacio público o de vías, entre otros.
- Cuando con ocasión de una contingencia, se afecte la cotidianidad de la comunidad.
- **Volante de inicio:** Son piezas de divulgación que incluyen información sobre la fecha de inicio de obra, la ficha técnica, el número de la línea de

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

atención a la ciudadanía y otros aspectos y características específicas que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinentes y relevantes. La entrega de estas piezas priorizará los predios e instituciones ubicadas en el área de influencia del proyecto, pero además deberá contemplar tomas informativas del proyecto en espacios públicos de gran afluencia peatonal.

- **Volante y/o Infografía de avance de obra:** Se realizará una vez el Contrato de Construcción haya completado el 50% de ejecución, informando sobre el avance en temas como espacio público, instalación del mobiliario urbano, avance de implantación del proyecto, temas del componente de diálogo ciudadano entre otros temas de interés. En caso de ser necesario, estos volantes/infografías se entregarán a la comunidad con información sobre contingencias o temas relevantes del desarrollo del proyecto.
- **Folleto de finalización de obra:** Son piezas de divulgación que se entregarán al 95% de la ejecución del contrato, incluyen información sobre la finalización de la obra, la ficha técnica, el número de la línea de atención a la ciudadanía y otros aspectos específicos que el Contratista, la Interventoría y el IDU consideren pertinentes y relevantes a comunicar. Serán elaborados y entregados un mes antes de la finalización del contrato. Contendrá el registro fotográfico de las obras construidas, procesos participativos con la comunidad, entre otros. La entrega de estas piezas priorizará los predios e instituciones ubicadas en el área de influencia del proyecto, pero además deberá contemplar tomas informativas del proyecto en espacios públicos de gran afluencia peatonal.
- **Plegable de Sostenibilidad:** El contratista deberá implementar la entrega de plegables de sostenibilidad, donde se presentarán los resultados y beneficios de la obra además de las acciones que adelanta el IDU en el diálogo, conversación, formación, cultura ciudadana y participación, de manera que motive e invite la comunidad a hacer parte del proceso de revitalización urbana de la ciudad.
- **Afiches informativos:** Son piezas de divulgación mediante las cuales se describen generalidades de la obra, se brinda información acerca del Punto IDU y datos de contacto del Contratista. Estos deben ser instalados en el Punto IDU y Puntos Satélites de Información y se realizará su reemplazo cuando se encuentren deteriorados o cuando existan contenidos de valor a comunicar.
- **Módulos Info-IDU:** Son módulos físicos que servirán para disponer información del proyecto ubicados en un punto estratégico y equidistante del área de obra, garantizando que el ciudadano pueda acceder a la información sobre la trazabilidad del proyecto los siete días

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

de la semana y las 24 horas del día. El Módulo deberá contener información como planos, piezas de divulgación, comunicados, registros fotográficos y datos importantes sobre el Proyecto. Además su diseño deberá contemplar un espacio para atención personalizada del equipo social del proyecto con un cronograma previamente acordado. Deberá contar con elementos tecnológicos que permitan hacer más atractiva la información para el ciudadano (tablets, tótems informativos, pantallas táctiles, etc).

- **Puntos Satélites de Información–PSI:** Implementar puntos de información a través de afiches, infografías, mapas, videos interactivos dispuestos en equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano, ubicados en diferentes puntos de las localidades beneficiadas por donde atraviesa el Proyecto.
- **Divulgación del Plan de Manejo de Tránsito - PMT:** Distribución de volantes del Plan de Manejo de Tráfico (PMT), informando a la ciudadanía sobre el manejo de tránsito, señalización provisional y desvíos que se realizarán antes y durante la ejecución de la obra, permitirá que los usuarios tomen las precauciones respectivas y den el apoyo esperado. Esta deberá referirse a las condiciones del tránsito, a la obra y a la necesidad de apoyo y colaboración de la población, de acuerdo con los requerimientos establecidos y correspondientes a Tráfico. Para la realización de la divulgación del PMT deberá tenerse en cuenta lo señalado en el Manual de identidad visual del IDU. Las actividades de divulgación del PMT, señalización provisional y desvíos, deberán realizarse una vez se obtenga la aprobación por parte de Secretaría Distrital de Movilidad y/o las entidades establecidas en el Comité de Tránsito. La entrega de estas piezas priorizará los predios e instituciones ubicadas en el área de influencia del proyecto, pero además deberá contemplar tomas informativas del proyecto en espacios públicos de gran afluencia peatonal y vehicular.
- **Plegables para divulgación del PMT, señalización y desvíos:** El equipo social en obra distribuirá plegables informativos del PMT, señalización provisional y desvíos, en puntos que serán propuestos por el Especialista de Tránsito competente con el aval correspondiente. Estas piezas divulgativas deben ser distribuidas en el Punto IDU, Puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívico-comunitarias, centros educativos y empresas de transporte público, y demás, en el mes anterior a inicio de las obras.

Tecnologías de la información y comunicación

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Aprovechando las nuevas tendencias de comunicación de las personas a través de las redes sociales y aplicaciones el Contratista deberá mensualmente elaborar contenidos y material gráfico y enviarlo a la oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU para alimentar la información de la plataforma y redes sociales del IDU (Facebook, twitter, e Instagram), u otras aplicaciones tecnológicas de mensajería, así como la creación de un correo electrónico específico para el proyecto a través del cual se podrá difundir información del proyecto por medio de boletines, mailings, de forma recurrente.

Así mismo estas nuevas tecnologías podrán ser usadas para transmitir en vivo las reuniones de inicio u otras que se realicen durante el proyecto, en especial para aquellas personas que por su condición u ocupaciones no pueden participar en ellas. Todo lo anterior, con previa aprobación de la oficina Asesora de comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, realizando esta labor durante el contrato.

Por otro lado, el Contratista deberá enviar contenidos e información actualizada del proyecto mensualmente a la Oficina Asesora de Comunicaciones, como registro fotográfico, videos, piezas de divulgación, textos informativos y demás información de interés determinado en las reuniones de articulación y el plan de acción, para subir a la página web del IDU y otras plataformas de las entidades del Distrito, con el propósito de unificar la información del proyecto.

- **Medios masivos de comunicación:** Para la tipología de los proyectos de alta y mediana complejidad y con base al plan táctico de comunicaciones el contratista deberá implementar una estrategia de comunicación masiva en:
- **Medios de comunicación:** El Contratista difundirá información, previa aprobación de la Interventoría y el IDU, sobre las fechas de inicio de las actividades constructivas, tiempo estimado de duración de las obras. De manera particular a través de estos medios (prensa, radio y televisión) se presentarán los desvíos previstos con suficiente anticipación para evitar embotellamientos, al inicio de la etapa de construcción. La pauta publicitaria será definida por la agencia o quien haga sus veces de ejecución del plan táctico y aprobadas por el IDU. Teniendo en cuenta el acceso a las tecnologías de la información y comunicación con las que cuenta la mayor parte de la población, se implementará el uso del correo electrónico del Punto IDU y las redes sociales del IDU como medio masivo de información frente al PMT, atendiendo los lineamientos y directrices de la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU.
- **Difusión en medio masivos de comunicación local, distrital y nacional:** De acuerdo al tamaño del proyecto y los requerimientos

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

comunicacionales para el mismo, se deberá complementar la difusión de la información en medios masivos de comunicación locales, distritales, y nacionales tales como: Cuñas radiales, las fechas de inicio de las obras, principales cierres de carriles y desvíos del PMT además de los beneficios y características de la construcción de la obra o cualquier iniciativa comunicacional que tenga el IDU; actividad que deberá replicarse para entregas del PMT, y será coordinada y realizada atendiendo los parámetros que defina el IDU y la Secretaría Distrital de Movilidad.

- **Cuñas radiales** : Esta emisión de las cuñas radiales se realizará durante las horas pico de lunes a viernes con un intervalo de difusión de media hora, sobre las características y beneficios del proyecto, entrega del PMT, o cualquier acción comunicacional que determine el IDU. El texto de las cuñas deberá ser entregado por el Contratista y aprobado por la Interventoría, a la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDU, un mes antes de la emisión de las mismas para la correspondiente aprobación por parte de estas Oficinas.
- **Medios impresos y/o digitales:** El Contratista deberá difundir la información del proyecto en medios impresos locales, previa revisión y aprobación por parte del IDU, y seleccionar medios de información escrita locales con los cuales realizará la divulgación del proyecto, específicamente en lo relacionado con los beneficios y características del proyecto o las entregas del PMT previstas, además de cualquier iniciativa comunicacional que tenga el IDU.
- **Medios televisivos:** En cuanto a los medios televisivos de comunicación para la divulgación de las características y beneficios del proyecto y del PMT (en todas sus entregas) el Contratista deberá seleccionar dos medios de comunicación televisivos de cobertura, uno local y uno nacional (como mínimo) en los cuales se realizará una pauta de 30 segundos en una franja de programa noticioso, espacio en el cual se informará a la ciudadanía los aspectos más relevantes del proyecto, del PMT o cualquier iniciativa comunicacional del IDU.

C. Línea estratégica Medición de percepción ciudadana y monitoreo de impacto

A través de esta estrategia se busca contar con instrumentos para la toma de decisiones en el desarrollo y avance del proyecto a través de encuestas, sondeos y mecanismos de identificación de impactos en percepción ciudadana y conocimiento y resultados de los programas implementados en Diálogo ciudadano y comunicaciones estratégicas.

Objetivo

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Realizar encuestas de percepción ciudadana que permitan identificar los cambios de opinión en la ciudadanía con respecto al proyecto, así como los impactos de la implementación y desarrollo de los programas y acciones en Diálogo ciudadano y comunicaciones estratégicas.

Acciones:

- Se deben realizar mediciones de percepción ciudadana que permitan identificar cuáles son las principales afectaciones a las cuales se está enfrentando la comunidad en el desarrollo del proyecto
- Evaluar la estrategia de comunicación, evidenciando los cambios que se generan en la opinión de la ciudadanía en cuanto al desarrollo del proyecto.
- El Contratista deberá hacer parte y aportar en dado caso de que el IDU lo requiera, en las mediciones que la Entidad realice en términos de encuestas y/o evaluaciones de percepción ciudadana y evaluaciones de resultados y/o de impacto previo a la formulación del Plan de Diálogo ciudadano y comunicaciones estratégicas durante y posterior a su implementación.
- Dependiendo de la tipología del proyecto, tanto Contratista como Interventoría deberán contratar a una firma especializada en estas tipologías de encuestas y mediciones de impacto.
- Con base en los resultados de las mediciones realizadas, los equipos sociales del proyecto deberán generar un plan de acción que le permita mitigar los principales impactos identificados en el estudio.
- Se deberán deben entregar las bases de datos en formato Excel de las encuestas realizadas, y un documento con los principales resultados y acciones implementadas en cuanto el impacto de la obra durante su proceso de construcción y el efecto de la estrategia de comunicación en la ciudadanía.

Nota: En el marco de actividades del equipo de Seguimiento y Evaluación de la OTC se encuentra la realización de encuestas de percepción ciudadana en las etapas Exante, Durante y Expost de los proyectos de infraestructura adelantados por el IDU. Para el caso de las etapas Exante y Durante, el contratista deberá atender a los principales resultados de las mediciones realizadas, de tal manera que se puedan tomar decisiones que permitan mejorar la percepción ciudadana con respecto a los proyectos que se encuentran en construcción.

REPORTES, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

El Contratista deberá proporcionar cualquier información social respecto al proyecto a la Interventoría o al IDU cuando este lo estime pertinente, además de los reportes estipulados en los pliegos contractuales del proyecto. En los informes se deben presentar el análisis de los indicadores establecidos para cada una de las actividades y programas, así como la inclusión de los análisis de los mecanismos de medición y monitoreo de la percepción.

- **Soportes de Gestión:** El Contratista deberá contar con soportes de toda su gestión, para lo que deberá consignar esta información en los formatos establecidos en el proceso de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, en sus versiones actualizadas.
- **Reporte periódico:** semanalmente el Contratista remitirá vía correo electrónico a la Interventoría el informe de gestión de actividades de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, así como la programación de actividades del siguiente período, y mensualmente el consolidado en donde se evidencie los resultados obtenidos para cada uno de los programas de gestión del Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano a la luz de los indicadores establecidos.
- **Informe Mensual:** El Contratista entregará un informe mensual de actividades en medio físico y magnético a la Interventoría para su revisión y aprobación, con los respectivos soportes, teniendo en cuenta las fechas de corte establecidas en el proyecto. Cada informe mensual contendrá los siguientes apéndices como mínimo y deberá incluir aquellos que la Interventoría solicite al inicio del Contrato:
 - Identificación: Información de identificación del proyecto, Interventoría y Contratista.
 - Introducción.
 - Líneas estratégicas: el contratista desarrollará las actividades realizadas en el mes por cada uno de los programas de las líneas estratégicas, incluirá los indicadores formulados que apliquen en el mes reportado.
 - Conclusiones y recomendaciones: Incluirá la autoevaluación de la gestión realizada en el periodo, informará los inconvenientes y medidas correctivas dadas a los mismos y propondrá medidas para evitar inconvenientes en el siguiente mes.
 - Anexos: Incluirá todos los soportes de la gestión adelantada, entre los que se encuentra como básicos los formatos IDU, además de fotografías, en medio magnético y todo aquello que el IDU y/o Contratista y la Interventoría consideren pertinente.
- Durante el último mes de la etapa de Construcción el Contratista deberá presentar un **informe general** en el cual se realizará un análisis general de la gestión adelantada y una evaluación de todos y cada uno de los

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

programas y proyectos implementados en el sistema de gestión de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano, donde se resalten las dificultades o fortalezas encontradas, así como las recomendaciones para que sean tenidas en cuenta hacia futuros proyectos.

- **Informe final de gestión:** El Contratista deberá entregar en medio físico y magnético a la Interventoría un informe consolidado de la gestión Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano realizada durante todo el proyecto. Contendrá como mínimo los siguientes elementos:
 - Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables
 - Introducción: breve resumen del contenido del documento que se presenta y su justificación.
 - Componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para el Desarrollo Urbano: presentado en orden sistemático según los programas que contempla el componente social y las actividades desarrolladas por el contratista, incluirá consolidados e indicadores de cumplimiento. hará un análisis a la gestión por cada uno de los programas.
 - Conclusiones y recomendaciones: incluirá la evaluación de la gestión realizada, indicará los posibles ajustes respecto a las actividades desarrolladas.

1.4 Interventoría.

Objetivo General

Realizar las labores de Interventoría con el fin de supervisar y controlar en forma eficaz y oportuna las acciones del Contratista designado por el Instituto de Desarrollo Urbano, garantizando el estricto cumplimiento de las obligaciones de diálogo ciudadano y comunicación estratégica descritas en el Contrato y en la disposiciones legales vigentes, de acuerdo con los criterios de calidad, oportunidad y veracidad.

Objetivos específicos:

- Revisar, aprobar y hacer el seguimiento del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto del Contratista, conforme a los documentos contractuales.
- Elaborar y desarrollar el Plan de Acción atendiendo a los procesos y lineamientos establecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano y el manual de interventoría vigente.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Garantizar que se implementen los requerimientos realizados por la Interventoría y el IDU durante el desarrollo del Contrato, exigiendo al Contratista (de ser necesario) la adopción inmediata de acciones correctivas
- Auditar las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, que debe ejecutar el Contratista, definidas en los documentos contractuales.
- Presentar al IDU los informes referidos en las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del Contrato objeto de la Interventoría, revisados, conceptuados y aprobados.
- Aprobar todos los documentos, productos y actividades realizadas por el Contratista para el desarrollo del proyecto.

El **alcance** de la Interventoría en los proyectos abarca la verificación del cumplimiento de los aspectos expresados en los siguientes términos:

- Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las directrices de atención al ciudadano y servicio a la ciudadanía, establecidas en los documentos contractuales y directrices de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.
- Asesorar y hacer recomendaciones al Contratista en la implementación de los mecanismos necesarios de información, mitigación de impactos, articulación interinstitucional y acciones de apropiación y sostenibilidad que garanticen el diálogo ciudadano y la corresponsabilidad para la promoción de la calidad y alcance de los objetivos establecidos para el desarrollo del proyecto.
- Realizar el seguimiento al Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, del Contratista conforme a lo establecido en el Plan de Acción de la Interventoría avalado por el IDU.
- Aprobar las actividades concernientes a la preparación e implementación de las actividades de diálogo ciudadano y comunicación estratégica propuestas por el Contratista.
- Asistir, y apoyar todos los espacios de socialización, formación, diálogo, participación e información del proyecto, así como los demás espacios que requiera el IDU en el desarrollo del Contrato.
- Revisar y aprobar los registros de la información de actividades de diálogo ciudadano, comunicación estratégica y PQRS en el aplicativo Bachué por parte del Consultor.
- Revisar, conceptuar y aprobar todas las actividades y entregables que realice el Contratista.
- Supervisar que el Contratista disponga de la infraestructura y personal que cumpla con los requerimientos definidos en los documentos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.

GUÍA			
GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Verificar que la ejecución de las labores de ciudadanía y comunicación estratégica estén acorde con el marco legal y las exigencias contractuales, así como con las especificaciones adoptadas en los apéndices o anexos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Suministrar información actualizada de manera oportuna al IDU sobre el desarrollo del contrato.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos con la ciudadanía por parte del Contratista.
- Responder ante el IDU por la verificación del cumplimiento de las medidas y acciones contenidas en los apéndices o anexos del Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría. Así mismo, adelantar todas las acciones conducentes para que el Contratista prevenga, mitigue, controle, compense y/o repare el impacto social que, eventualmente podría causarse, por la inadecuada aplicación de alguna medida social que resulte obligatoria para el Contratista en los términos señalados en los documentos contractuales, sobre el cual se efectuará la Interventoría. Lo anterior, sin perjuicio de las demás sanciones y responsabilidades que deba asumir el Contratista.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ETAPA DE MANTENIMIENTO

1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y control social, encaminados a la apropiación, el respeto y conocimiento de los diferentes procesos llevados a cabo, en lo relacionado con las actividades propias de mantenimiento.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar, con la participación activa de la comunidad, los programas y acciones que permitan un adecuado manejo de los impactos de carácter social.
- Identificar los beneficios generados por el desarrollo del proyecto de mantenimiento, en favor del mejoramiento de la malla vial, espacio público, cicloruta, mantenimiento paraderos SITP, zonas bajo puentes, entre otros.
- Mitigar los impactos ocasionados por las actividades relacionadas por el mantenimiento, a través de la implementación de los programas de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica
- Implementar las estrategias necesarias para promover la sostenibilidad de los diferentes proyectos ejecutados.
- Fortalecer la participación ciudadana en el proceso de mantenimiento.
- Adelantar las actividades de información, divulgación y comunicación necesarias para que la ciudadanía y demás actores del área de intervención, conozcan de manera completa, veraz y oportuna las acciones específicas de este tipo de proyectos.
- Garantizar que todas las quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias presentadas por la comunidad, sean atendidas de manera adecuada y oportuna.

3. ALCANCE

- Vincular a la ejecución del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto representantes de organizaciones sociales, comunitarias e institucionales en el área de influencia del proyecto, a través del Comité de participación IDU (en los casos que aplique), espacios de participación o los que hagan sus veces y demás escenarios de participación.
- Ejecutar el Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, orientado hacia el

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad haciendo énfasis de la apropiación de lo público.

- Mitigar los impactos generados por las actividades de mantenimiento, cumpliendo con lo establecido en las disposiciones contractuales, así como en la política de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Entidad.
- Adelantar la gestión interinstitucional, necesaria para el desarrollo del proyecto y la ejecución del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto.
- Promover el control social a través de las veedurías ciudadanas, en caso de requerirse.

4. PLAN DE DIÁLOGO CIUDADANO, COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y MONITOREO DE IMPACTO

El Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto contempla los lineamientos para la ejecución de los programas dirigidos a garantizar el diálogo ciudadano, compensar afectaciones, potenciar beneficios y garantizar la sostenibilidad de las áreas intervenidas.

a. Etapa de Preliminares

En esta etapa las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica se relacionan con la preparación y ejecución de actividades específicas de los diferentes programas que integran el Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, como:

- Entrega de las hojas de vida de los profesionales que conformarán el equipo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica para revisión y aprobación por parte de la Interventoría.
- Elaboración del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto y entrega del cronograma para revisión y aprobación de la Interventoría, requisito necesario para el inicio de las actividades de mantenimiento.
- Revisión y apropiación de los documentos contractuales.
- Depuración y establecimiento de las bases de datos para realizar las convocatorias para el caso de organizaciones sociales, comunitarias, institucionales y de comerciantes.
- Diseño de la presentación para las reuniones informativas de inicio (en caso de requerirse), establecidas en el programa de participación y servicio a la ciudadanía del presente plan.
- Preparación logística para las reuniones de inicio del proyecto, se verificará por parte del contratista que los sitios de reunión cumplan con

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

los requisitos establecidos, para posterior aprobación por parte de la interventoría.

- Diseño y elaboración de las piezas de divulgación requeridas en el programa de información y divulgación del proyecto.
- Definición y gestión en los puntos satélites de información, los cuales deben ser remitidos a la interventoría para aprobación.
- Ubicación y adecuación del punto de atención al ciudadano "Punto IDU", antes de iniciar las actividades de mantenimiento (en los casos en los que se requiera).
- Ejecución de jornadas de capacitación y formación ciudadana al personal del contratista que contengan, como mínimo, los siguientes temas:
- Generalidades del proyecto de mantenimiento
- Socialización del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto, haciendo énfasis en el programa de atención y servicio a la ciudadanía.

Procedimiento para el levantamiento de actas de vecindad y unificación de criterios:

- Elaboración inventario predial.
- Elaboración y entrega de la metodología que incluye cronograma para el levantamiento de las actas de vecindad.
- Elaboración de las actas de vecindad requeridas para el inicio de las actividades de mantenimiento.
- Entrega de copias de las actas de vecindad a propietarios o arrendatarios de predios.

Este procedimiento se implementará las veces que sea necesario y en los casos que se requiera.

- El contratista realizará la definición de los perfiles requeridos para la contratación del personal de mano de obra no calificada teniendo en cuenta: (1) identificación del cargo, (2) funciones generales y específicas, (3) requisitos del cargo y (4) condiciones de trabajo y pago.
- Realizar gestión con Juntas de Acción Comunal de los diferentes barrios, Alcaldías Locales y demás entidades competentes en el tema, para la consecución de la mano de obra no calificada requerida para el proyecto.
- Adelantar las gestiones correspondientes, así como la vinculación de población vulnerable de acuerdo a la directiva 001 de 2011 de la Secretaría de Desarrollo Económico.

b. Línea estratégica de Diálogo Ciudadano

i. Programa de sostenibilidad

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

El Programa de sostenibilidad hace parte del compromiso de involucrar a todos los actores del proceso constructivo, en el objetivo de promover el ejercicio de una ciudadanía activa mediante el fortalecimiento de la organización comunitaria, además de buscar mitigar los impactos socioeconómicos y culturales a través de las actividades formativas tipo talleres, en distintas temáticas relacionadas con la sostenibilidad del proyecto, la participación ciudadana y prácticas de vida seguras.

El contratista, deberá diseñar la propuesta para la ejecución de los talleres y presentarla a la Interventoría de acuerdo a la fecha aprobada en el cronograma de actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica.

Para cada taller (en los que se incluyen actividades de capacitación y de divulgación del proyecto) se debe contar con los miembros del Comité IDU, espacios de participación o los que hagan sus veces, comerciantes e industriales y la comunidad en general, así mismo, los estudiantes y directivas de las instituciones educativas, jóvenes y niños ubicados en las áreas de influencia directa e indirecta del proyecto.

Los temas a desarrollar propuestos por el contratista estarán en concordancia con la realidad del sector del proyecto, es decir, que surgirán de las situaciones a mejorar que se detecten dentro de la etapa de mantenimiento

- Fortalecimiento de la cultura ciudadana, en cuanto al respeto por el otro, facilitar el paso de personas con discapacidad, niños, adultos mayores, no entorpecer las actividades del proyecto con escombros u otros elementos.
- Generación de canales de comunicación efectivos con la comunidad para la solución de inconvenientes que alteren el buen desarrollo de las actividades constructivas o situaciones que impliquen perjuicio para la ciudadanía y que no sean inherentes a la construcción del proyecto.
- Promoción de la prevención positiva del proyecto en ejecución, en la que la ciudadanía transiten en condiciones de seguridad y comprendan los comportamientos de movilidad apropiados para prevenir accidentes y para no obstruir las labores del proyecto.
- Prevención y resolución de problemas comunes, enfatizando en la educación respecto a los cambios en los patrones de desplazamiento y movilización para los usuarios de las intervenciones a realizar en los distintos sectores.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Nota: Por cada uno de los talleres que se realice debe diligenciarse el formato establecido por el IDU de acta de reunión y de asistencia, los cuales serán entregados a la Interventoría en los informes mensuales correspondientes.

Conformación del comité IDU

El Comité IDU se conformará en los frentes de obra en donde la ejecución supere los 30 días, cuando la actividad constructiva genere un mayor impacto a la comunidad aledaña y/o se identifique una situación (problemática) que amerite y requiera la atención directa y seguimiento específico.

En la reunión de inicio del proyecto se invitará a la comunidad para que pertenezca a él y participe del proceso de desarrollo del proyecto, es importante reiterar que quienes se inscriban deberán adquirir el compromiso de actuar como representantes de las comunidades a la que hacen parte, siendo este el espacio de participación ciudadana que posibilita el intercambio permanente de información, solución de solicitudes ciudadanas y la respuesta a las propuestas de los miembros del comité.

El Comité será conformado por líderes, comerciantes y habitantes del área de influencia y por diferentes representantes de los grupos sociales y ambientales que estén interesados y tengan disponibilidad de participar y comprometerse a ser parte del mismo, para lo que el residente social tendrá en cuenta que quienes integren el comité IDU, deberán residir en algún predio del área de influencia del proyecto o bien, poseer negocios comerciales, industriales o de servicios en esta misma zona, ser representante de organizaciones sociales y/o de control social del barrio, UPZ o localidad.

El comité IDU se reunirá mensualmente, o cuando se requiera (según las solicitudes de la comunidad, la Interventoría y/o el IDU) 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 lo cual debe contar con la participación de los profesionales de las áreas técnica, ambiental, SST y social del Contratista y la Interventoría.

Nota: En los casos que se requiera la presencia de otro profesional del Contratista para el desarrollo del comité, verbigracia especialista forestal y/o de tráfico, estos deberán ser convocados. La actividad de comité IDU no aplica para la intervención en troncales de Transmilenio.

ii. Programa de Participación y Servicio a la Ciudadanía

Establecer canales de comunicación con la población residente y flotante de las áreas de influencia directa e indirecta, para generar un espacio de participación

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

donde el contratista ofrezca información que permita conocer el proceso de construcción del proyecto, resuelva inquietudes de la comunidad y se promuevan espacios que permitan resolver problemáticas surgidas a partir del desarrollo del proyecto.

- **Reuniones participativas**

Para establecer un espacio de participación y un canal de comunicación directo con la comunidad y mantenerla informada respecto al proyecto, el contratista deberá llevar a cabo las siguientes reuniones:

Reunión de inicio: En la reunión de inicio del proyecto el contratista expondrá:

- Relación del proyecto con el POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y Plan de Desarrollo Distrital vigente.
- Localización, cronograma, tipo de actividades a ejecutar.
- Plan de manejo de tráfico a implementar.
- Promoción y conformación comité IDU.
- Accesos vehiculares a predios.
- Componente social (información sobre atención a la comunidad, punto IDU, horario de atención, beneficios del proyecto, entre otros).
- Procedimiento para el levantamiento de actas de vecindad y cronograma.

Con miras a la sistematización de la información y a la documentación de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, se procederá a levantar registros de asistencia a la reunión, registro fotográfico y documento síntesis de la misma (acta) para lo cual se utilizarán los formatos establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.

El contratista dará respuesta a todas las inquietudes planteadas durante el desarrollo de las reuniones informativas; si por algún motivo no es posible dar respuesta a los ciudadanos por no contar con la información o porque la solicitud no está dentro del alcance y gestión del proyecto, se ingresarán las solicitudes o inquietudes en el sistema de atención al ciudadano para dar respuesta oportuna dentro de los plazos establecidos por la Ley (derecho de petición).

Las solicitudes que no tengan relación directa con el contrato, deberán ser remitidas a la Entidad que corresponda e informar al peticionario el trámite realizado.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Las reuniones de inicio, se ejecutarán antes de la apertura de actividades constructivas en el frente de obra y serán obligatorias en los casos en los que la intervención se refiera a rehabilitación.

Reunión de finalización: El contratista adelantará reuniones de finalización en los mismos frentes en los cuales se realizaron reuniones de inicio, incluyendo como mínimo la siguiente información:

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

Reuniones extraordinarias: El contratista deberá realizar las demás reuniones que sean solicitadas por el IDU, la interventoría o la comunidad, o las que se consideren necesarias para tratar temas puntuales inherentes al desarrollo del proyecto; lo anterior, sin que ello implique remuneración adicional alguna.

Atención al Ciudadano

Línea de servicio a la ciudadanía: el contratista establecerá un sistema de Atención al Ciudadano (quejas, reclamos, inquietudes, sugerencias o solicitudes de información), para lo cual deberá contar como mínimo con una línea telefónica fija con contestador automático, una línea celular (en caso de requerirse) y un correo electrónico, teniendo en cuenta que éstas se podrán presentar vía Internet, personal o telefónicamente. El Contratista brindará información sobre el desarrollo del proyecto; recibirá y atenderá las manifestaciones ciudadanas, atendiendo oportuna y debidamente a las mismas.

Correo electrónico: el contratista deberá habilitar un correo electrónico exclusivo para el proyecto atendiendo los PQRS. Los requerimientos recibidos por este medio, deberán 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 deberá remitir a la entidad correspondiente.

Atención a Veedurías Ciudadanas: el contratista deberá, 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 el visto bueno de la interventoría y

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

el IDU. Para la coordinación de esta actividad se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por el IDU y la Administración Distrital.

Puntos IDU: el contratista deberá disponer de un (1) lugar ubicado sobre el área de influencia directa del proyecto previo al inicio de las actividades constructivas, con un aviso visible a los transeúntes y todo el equipamiento necesario para brindar información y atención a la comunidad que lo requiera. No es permitido que el Punto IDU sea instalado en un campamento de los frentes en ejecución.

El Punto IDU debe ser un espacio, que permita la comodidad en la atención a la comunidad, espacio de reunión y fácil acceso de las personas, en especial aquellas en condición de discapacidad y /o adultos mayores.

La interventoría verificará la correcta implementación del lugar escogido para el punto IDU y el funcionamiento del mismo (con un área aproximada de 30 metros, cumpliendo con lo establecido en el apéndice social o de acuerdo al requerimiento).

En este punto el contratista establecerá un sistema de atención a la comunidad interesada en el proyecto, a través del cual brindará información oportuna sobre los avances de la obra y recibirá las solicitudes ciudadanas, a las cuales dará las soluciones requeridas.

El ítem alquiler de oficina o pago de arriendo que se encuentra en el presupuesto de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, corresponde al pago del Punto IDU.

Punto IDU móvil: el Residente Social del contratista, adelantará recorridos de campo en los frentes de obra con el objeto de dar trámite inmediato a quejas, inquietudes y reclamos de la comunidad, así como para modificar situaciones que estén afectando el normal desarrollo de las actividades de mantenimiento. Esta estrategia surge como una herramienta complementaria al Punto IDU, puesto que durante los recorridos es posible identificar problemas que requieren solución inmediata, establecer un contacto más cercano y directo con la comunidad y los representantes de las entidades que requieren un seguimiento particular como es el caso de los establecimientos educativos y las entidades prestadoras de salud.

iii. Programa de capacitación y formación ciudadana.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

El programa de capacitación y formación ciudadana, hace parte del compromiso de involucrar a todo el personal contratado para la obra (mano de obra no calificada y calificada) en el proceso de información relacionado con el procedimiento de atención a la comunidad, así como temas que se relacionan con el manejo adecuado de conflictos, cultura ciudadana, entre otros. Estas capacitaciones se deben realizar de forma mensual.

iv. Programa de Gestión y Articulación Interinstitucional

Algunos proyectos por su relevancia requieren de coordinación interinstitucional, es por esto que este programa tiene como objetivo gestionar una adecuada articulación institucional para el manejo efectivo de los impactos sociales, ambientales, urbanísticos, de movilidad y económicos.

Gestión para la contratación de personal local.

Como un beneficio social complementario al mantenimiento del proyecto, el IDU estableció la obligación contractual de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de contratar un mínimo del 50% de mano de obra no calificada del área de influencia (o el establecido en el apéndice social), la zona o la(s) localidades incididas por el proyecto de mantenimiento.

Para estos efectos el grupo de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista deberá efectuar y coordinar la realización de las siguientes actividades:

- Determinar mecanismos de convocatoria para la contratación de personal de manera directa por parte del contratista del proyecto.
- Divulgar perfiles y personal requerido a las Junta de Acción Comunal, Asociaciones comunitarias y Comités IDU.
- Divulgar requerimientos para la contratación.

El contratista deberá diligenciar el formato establecido por el IDU, registro de generación de empleo de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.

El contratista deberá entregar en cada informe mensual, el listado de todo el personal no calificado (contratado directamente o por Subcontrato) que labora en el proyecto, indicando nombre, dirección, teléfono, ocupación, y localidad de la que procede. El Residente Social verificará el porcentaje de personal local vinculado. Este procedimiento también rige para los subcontratistas que utilice la firma constructora.

Otra alternativa para la consecución de la mano de obra no calificada, la constituye la Secretaría de Integración Social, por lo cual el contratista podrá

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

elegir ésta o cualquier otra alternativa que garantice que se le dio prioridad a las/los aspirantes que cumpliendo con los requisitos laborales exigidos por el empleador, residan en los sectores requeridos.

Las hojas de vida del personal a contratar con residencia en las localidades que atraviesa el proyecto, serán avaladas por la interventoría a través de la revisión de cartas de certificación de residencia expedidas por las Alcaldías Locales, Juntas de Acción Comunal, copia de contratos de arrendamiento y/o recibos públicos cancelados recientemente.

Nota: La contratación del personal es responsabilidad directa del área administrativa y el reporte de seguridad social lo presentará el área SST del contratista, independientemente que sea contratado por un subcontratista.

Población vulnerable

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

La entidad establece que el cinco por ciento (5%) del total de trabajadores vinculados para la obra, deben corresponder a población vulnerable, siendo está 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 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 con verificación de la Interventoría ante la Secretaría de Desarrollo Económico del Distrito, teniendo en cuenta que se encuentre en condiciones físicas y psicológicas adecuadas, lo anterior de acuerdo con la directiva 001 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

v. Programa manejo de impactos en el sector comercial

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Reunión con comerciantes: en caso de ser necesario el contratista debe convocar a los comerciantes del sector, representantes de agremiaciones y asociaciones de comerciantes (FENALCO), Cámara de Comercio y alcaldías locales, para exponer el cronograma del proyecto y establecer estrategias conjuntas de acción para mitigar los impactos generados al sector comercial por la construcción de las obras.

A estas reuniones deberán asistir los residentes de las áreas técnica, ambiental, SST y social de la firma contratista y de la interventoría, esto con el fin de aclarar inmediatamente la mayor cantidad de dudas e inquietudes posibles y canalizar las sugerencias de los participantes que se propongan para beneficio de todos los comerciantes.

Se llevarán a cabo cada vez que sea necesario durante todo el desarrollo del contrato y se deberá tener en cuenta los lineamientos establecidos en los programas de información y divulgación, previa concertación y aprobación de la interventoría.

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

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

Se debe realizar un inventario de los locales comerciales, identificar las problemáticas y establecer una metodología para las actividades a desarrollar en este programa, de acuerdo con las necesidades identificadas en el sector; esta metodología se debe presentar a la interventoría para su revisión y aprobación, mínimo diez (10) días antes de la ejecución de las actividades.

Estas actividades se deben programar y desarrollar en los tramos donde se identifique significativa presencia del sector comercial y la Intervención de obra sea rehabilitación y/o construcción

vi. Programa de acompañamiento social a actividades técnicas de obra

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Esta actividad será determinada por el área técnica del proyecto teniendo en cuenta las actividades constructivas a realizar. Debido a que existen varias actividades que son responsabilidad y debe realizar el área técnica, las cuales requieren contacto directo con la comunidad, se hace necesaria la intervención de los profesionales sociales en dichas actividades.

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

- Levantamiento de actas de vecindad
- Levantamiento de actas de compromiso
- Actualización y/o levantamiento de actas de rampas de acceso vehicular (si se requiere)
- Registro fílmico y fotográfico de las vías de desvío.

La realización de estas actividades estará a cargo de un profesional del área técnica y uno del área social del personal aprobado por el IDU para la ejecución del contrato.

Levantamiento de actas de vecindad: como actividad inicial, el área técnica del contratista y de la interventoría, con el acompañamiento de las residentes sociales del contratista y la interventoría, levantarán un inventario de los predios que serán objeto de actas de vecindad, teniendo en cuenta el tipo de intervención en cada tramo, de lo cual se elaborará el respectivo documento con el correspondiente concepto técnico. La decisión de levantar o no acta de vecindad en un determinado predio es de carácter técnico y esta decisión será tomada por estos profesionales, incluidos los especialistas estructurales, cuando se considere que las condiciones de los predios ameritan la emisión de su concepto.

Las actas de vecindad se levantarán, de acuerdo con el inventario de predios realizado en el área de influencia directa del proyecto y vías de desvíos, previo al inicio de las obras.

Una vez elaborado el inventario de predios, el Contratista presentará a la Interventoría para su revisión, la metodología y el cronograma para el levantamiento de actas de vecindad, ocho (8) días antes del inicio de la actividad de levantamiento de actas de vecindad.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

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

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 la Interventoría, debe definir el tipo de acta de vecindad a levantar, soportado en un criterio técnico.

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

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

El acta de vecindad es un único documento, que tiene dos etapas, una de inicio y una de cierre. Se entenderá que el acta está terminada y completa cuando surtió el proceso de cierre debidamente. Todas las actas de vecindad que se elaboren deben contar con su respectivo cierre, el cual consiste en una visita de verificación que permita establecer el estado del predio, luego de la finalización de las actividades constructivas; contando con la firma del propietario y/o representante del predio en el mismo formato donde se realizó el acta de inicio.

Levantamiento actas de rampas de accesos vehiculares: en caso de requerirse, el contratista debe levantar las actas de rampa de accesos vehicular a aquellos inmuebles ubicados en el área de influencia directa de la obra, a fin de verificar su condición de uso, acreditación de licencia de construcción y demás documentos exigidos por ley.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

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 presentaron modificaciones en su uso, de acuerdo a la normatividad vigente y a los 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 levantó, lo registrado debe tener la aprobación de la interventoría y se diligenciará en presencia de la persona propietaria, arrendataria, administradora del inmueble o negocio o quien ella designe, quien firmará dicho documento.

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

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 la construcción o no de la rampa de acceso vehicular.

El contratista coordinará con la Interventoría las fechas de levantamiento de las actas de las rampas de acceso vehicular, para lo cual entregará el procedimiento y cronograma antes del inicio de las obras.

Las actas de rampas de acceso vehicular deberán estar levantadas y aprobadas por la Interventoría antes del inicio de las obras en cada tramo.

Las actas de rampa de accesos vehiculares serán anexadas al archivo del predio correspondiente.

Actas de compromiso: el contratista, en caso de requerirse, deberá pactar acuerdos con los propietarios de predios y/o representantes de instituciones, que permita el normal desarrollo de las actividades de obra programadas.

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

La interventoría deberá hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos que se establezcan y solicitar el diligenciamiento de actas que considere

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

conveniente a partir de las situaciones que encuentre en sus recorridos de obra.

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

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

Registros fílmicos y fotográficos de las vías utilizadas como desvío: el contratista en compañía de la interventoría deberá registrar el estado inicial de las vías utilizadas como desvíos de acuerdo con los planes de manejo de tráfico (PMT), con el fin de contar con una línea base que permitirá establecer la responsabilidad del contratista frente a reclamaciones de la comunidad sobre el estado de las vías.

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

Este registro es responsabilidad del área técnica del contratista, el cual estará acompañado por el área social (contratista e interventoría) y técnica de la Interventoría.

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

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

En caso de encontrarse vestigios arqueológicos el contratista deberá informar inmediatamente a la interventoría e implementar el procedimiento establecido por el Instituto Colombiano de Antropología e Historia ICANH.

Los registros fílmicos hacen parte de las actividades que el contratista debe adelantar para registrar el estado de las vías de desvío antes del inicio de la obra.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Notas aclaratorias

Mantenimiento de Puentes

Puentes vehiculares: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento en puentes vehiculares, se recomienda fortalecer las actividades de información y divulgación, generando reuniones (inicio, extraordinarios) en los casos que se requieran. Así mismo, dentro de las actividades desarrolladas de divulgación se deberá entregar piezas de divulgación a los vehículos que circulan sobre el puente y vías aledañas, en horarios de alta afluencia vehicular.

En relación a los puntos satélites de información deben ser ubicados estratégicamente en cada frente de obra en ejecución, garantizando su permanente actualización. Se recomienda generar apertura, cierre y traslados correspondientes de acuerdo al desarrollo de las actividades de obra.

Las actas de vecindad deben ser levantadas en la zona perimetral, se recomienda dejar registro fotográfico y fílmico de las zonas de espacio público y zonas bajo puente. De igual manera, se recomienda solicitar al área técnica los diagnósticos para el levantamiento de actas de vecindad.

Puentes peatonales: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento en puentes vehiculares, se recomienda fortalecer las actividades de información y divulgación, generando reuniones (inicio, extraordinarios) en los casos que se requieran. Así mismo, dentro de las actividades desarrolladas de divulgación se deberá entregar piezas de divulgación a los vehículos que circulan sobre el puente y vías aledañas, en horarios de alta afluencia vehicular.

En relación a los puntos satélites de información deben ser ubicados estratégicamente en cada frente de obra en ejecución, garantizando su permanente actualización. Se recomienda generar apertura, cierre y traslados correspondientes de acuerdo al desarrollo de las actividades de obra.

Las actas de vecindad deben ser levantadas en la zona perimetral, se recomienda dejar registro fotográfico y fílmico de las zonas de espacio público y zonas bajo puente. De igual manera, se recomienda solicitar al área técnica los diagnósticos para el levantamiento de actas de vecindad.

Mantenimiento espacio público y/o plazoletas: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento de espacio público y/o plazoletas se deben realizar todas las actividades dispuestas en el apéndice social, con el fin de minimizar los impactos generados.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Mantenimiento ciclo rutas: Teniendo en cuenta el tipo de obra y el tiempo requerido en la ejecución, se deben implementar las actividades establecidas en el apéndice social. Es importante tener en cuenta el tipo de actores sociales, para la realización de las actividades.

Mantenimiento en zonas rurales: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento de zonas rurales, se deben realizar todas las actividades dispuestas en el apéndice social con el fin de minimizar los impactos generados.

Mantenimiento de puntos críticos (acciones de movilidad): Teniendo en cuenta el tipo de obra y el tiempo requerido en la ejecución, se deben implementar las actividades establecidas en el apéndice social. Es importante tener en cuenta el tipo de actores sociales, para la realización de las actividades.

Mantenimiento de troncales: En los casos en los que se realice actividades nocturnas, se podrá evaluar de acuerdo al impacto generado en la zona realizar un proceso de divulgación representativo que involucre a las entidades correspondientes.

De igual manera, el contratista deberá levantar acta de vecindad en las estaciones aledañas a los puntos de intervención y en las zonas perimetrales. Además, deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por Transmilenio en los casos en los cuales se generen afectaciones el uso habitual de las estaciones.

En cuanto a los puntos satélites de información, estos deben ser instalados en las zonas perimetrales de la estación y en los casos que se permitan instalar un punto de información dentro de la estación.

Mantenimiento paraderos SITP: Las actas de vecindad deben ser levantadas en la zona perimetral, se recomienda dejar registro fotográfico y fílmico de las zonas de espacio público y zonas donde están ubicados los paraderos. De igual manera, se recomienda solicitar al área técnica los diagnósticos para el levantamiento de actas de vecindad.

En relación a los puntos satélites de información deben ser ubicados estratégicamente en cada frente de obra en ejecución, garantizando su permanente actualización. Se recomienda generar apertura, cierre y traslados correspondientes de acuerdo al desarrollo de las actividades de obra.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

En el desarrollo de los contratos de mantenimiento en paraderos SITP, se recomienda fortalecer las actividades de información y divulgación, generando reuniones (inicio, extraordinarios) en los casos que se requieran.

Mantenimiento vial, conservación y rutinario: En el desarrollo de los contratos de mantenimiento vial en donde se ejecuten intervenciones de, conservación y rutinario, se recomienda fortalecer las actividades de información y divulgación, generando reuniones (inicio, extraordinarios) en los casos que se requieran.

Teniendo en cuenta el tipo de obra y el tiempo requerido en la ejecución, se deben implementar las actividades establecidas en el apéndice social.

En cuanto al desarrollo de actividades de rehabilitación, se deberá ejecutar reuniones informativas de forma periódica a la comunidad y de divulgación que minimicen el impacto ocasionado por el proceso constructivo. Por lo tanto, se deben implementar las actividades establecidas en el apéndice social.

Con respecto al levantamiento de actas de vecindad, debe ser entregado a la entidad la metodología correspondiente al desarrollo de la actividad de acuerdo al concepto técnico emitido.

b. Línea de Comunicación Estratégica

Programa de Comunicación Integral para el desarrollo del proyecto

A través de este programa se garantizará la información oportuna, clara, concisa y veraz a la población de las áreas directa e indirecta de todas las actividades relacionadas con el desarrollo del proyecto con el propósito de apropiar a la ciudadanía con el desarrollo urbano de la ciudad y la sostenibilidad de las obras, los acontecimientos que afectan a la comunidad, y las medidas que desde las áreas técnica, ambiental, de tránsito y social se aplican para su manejo.

Volante de información

Estos serán utilizados para informar sobre temas relacionados con la ejecución de los Proyectos. Las distribuciones se contemplan predio a predio, manzana aferente y vías utilizadas en el PMT, en los Puntos Satélites de Información, Puntos IDU y en otros sitios o lugares que el Contratista considere pertinente.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

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

Estas piezas de divulgación se entregarán de acuerdo con la programación de los contratos específicamente para:

- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa de Formación y Cultura Ciudadana; convocatorias a talleres, material de apoyo para los talleres o cualquier acción del programa.
- Cuando se requiera para el apoyo de las actividades del programa Servicio a la Ciudadanía
- Cuando se adelante intervención del espacio público
- Cuando se presente intervención del tráfico vehicular
- Cuando con ocasión de una contingencia, se afecte la cotidianidad de la comunidad.

Afiches Informativos (tipo IDU)

Son piezas de divulgación mediante las cuales se describen las características del proyecto, información acerca del Punto IDU y datos de contacto del Contratista. Estos deben ser instalados en puntos estratégicos de la zona de intervención y se realizará su reemplazo cuando se encuentren deteriorados o cuando existan contenidos de valor a comunicar.

Deberán contar con las aprobaciones de la Interventoría y las especificaciones del IDU, para lo cual el Contratista deberá solicitarlas a la entidad, previa aprobación de la Interventoría. Estas piezas se instalarán en, alcaldías locales, centros comerciales, centros educativos y en espacios estratégicos de los grupos identificados por el contratista.

Convocatorias.

La convocatoria a las reuniones se realiza a través de cartas o volantes de invitación, entregadas predio a predio, en las sedes de las empresas, entidades locales, organizaciones cívicas, sociales y de las Juntas de Acción Comunal y comités de participación y planeación, entre otros, que se requiere convocar.

Para la elaboración de los volantes el consultor debe solicitar sus especificaciones al IDU y para la distribución se diligenciarán los formatos correspondientes.

Deben contener mínimo:

- Lugar, fecha, hora y responsables de la reunión.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Número de línea de servicio a la ciudadanía y un correo electrónico de atención.
- Contribución y articulación del proyecto a desarrollar con los principios del Desarrollo
- Actividades y temas a tratar y tiempo previsto.

En todos los casos las convocatorias se realizarán con un mínimo de cinco días de antelación. Adicionalmente, el consultor podrá reforzar convocatorias a través de otros medios como correo electrónico, teléfono y demás aplicaciones comunicativas, diligenciando el respectivo formato.

Valla Informativas

El Contratista instalará vallas informativas fijas y vallas móviles informando sobre las características del proyecto.

Este elemento de divulgación debe estar ubicado en un punto estratégico, en la que se visualizará los beneficios que tiene para la ciudad la construcción del proyecto, los resultados del proceso de diálogo con la ciudadanía. Y se ubica en espacio público adyacente a la obra, su instalación se deberá realizar un mes antes del inicio de las obras. El Contratista deberá enviar a la Interventoría tres posibles puntos de localización de las vallas los cuales deben ser avalados por la interventoría y el IDU, teniendo en cuenta las especificaciones del IDU.

Puntos Satélite de Información (PSI)

El Contratista deberá implementar Puntos Satélites de Información – PSI, entendidos como equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano, ubicados en diferentes puntos del área de influencia del Proyecto y la disponibilidad de material para puntos estratégicos de la ciudad que se definan por el IDU, difundiendo por medio de volantes, infografías, afiches, comunicados, plegables, cartillas, cuñas, videos, información del proyecto. Los Puntos se ubican en entidades o centros a los cuales acude una amplia cantidad de población del área de influencia, como lo son: Centros de Salud, Alcaldías Locales, Centros Culturales, Centros Comerciales, Centros educativos.

Divulgación del Plan de Manejo de Tráfico (PMT)

El contratista elaborará piezas informativas de acuerdo al impacto y tiempo de ejecución de las actividades de mantenimiento, las cuales serán avaladas por la interventoría y aprobadas por el IDU. Estas piezas de divulgación deben ser distribuidas en los PSI, empresas de transporte público, Juntas de Acción Comunal, peatones, ciclistas, organizaciones cívico-comunitarias y a conductores de vehículos particulares, entre otros.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

La entrega se realizará así:

- Predio a predio en el área de influencia del proyecto.
- Empresas de transporte público e intermunicipales que tengan rutas por la zona de intervención (En caso de requerirse)
- Juntas de acción comunal.
- Puntos satélites de información instalados.
- Punto IDU
- Alcaldías locales
- Y/o aquellos lugares que el IDU junto con la interventoría consideren pertinentes, dada la importancia del proyecto.

Plegables para divulgación del PMT, señalización y desvíos.

El Contratista distribuirá plegables informativos del PMT, señalización provisional y desvíos, en puntos que serán propuestos por el Especialista de Tránsito competente con el aval correspondiente. Estas piezas divulgativas deben ser distribuidas principalmente a conductores y usuarios del área de influencia del proyecto, en el Punto IDU, Puntos Satélites de Información PSI, residentes, comerciantes, asociaciones, agremiaciones, Juntas de Acción Comunal, organizaciones cívico-comunitarias, centros educativos y empresas de transporte público, y demás.

Medios de comunicación locales, institucionales y comunitarios

El contratista adelantará la identificación y gestión correspondiente ante los medios de comunicación digitales, radiales e impresos, institucionales o comunitarios de las zonas donde se desarrolla el proyecto, con el objeto de divulgar toda aquella información correspondiente a las intervenciones, de acuerdo al impacto que se produzca en los territorios en los cuales se ejecutan las actividades de mantenimiento.

Tecnologías de la información y comunicación

Aprovechando las nuevas tendencias de comunicación de las personas a través de las redes sociales y aplicaciones el Contratista deberá mensualmente elaborar contenidos y material gráfico y enviarlo a la oficina de Asesora de Comunicaciones del IDU para alimentar la información de la plataforma y redes sociales del IDU (Facebook, twitter, e Instagram), u otras aplicaciones tecnológicas de mensajería, así como la creación de un correo electrónico específico para el proyecto a través del cual se podrá difundir información del proyecto por medio de boletines, mailings, de forma recurrente.

5. INFORMES DE DIÁLOGO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

A continuación se relacionan los principales requisitos exigidos para la presentación de informes de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica:

- Semanalmente se presentará el informe de gestión y mensualmente el consolidado en los cuales se deben evidenciar los resultados obtenidos para cada uno de los programas de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a la luz de los indicadores establecidos.
- Los informes y demás documentos elaborados deben seguir las normas de presentación ICONTEC.
- El sistema de empastado deberá ser pasta dura con tres (3) tornillos.
- Los informes se deberán presentar en medio magnético y físico, foliados en la parte superior derecha de atrás hacia adelante.
- Al finalizar las actividades de mantenimiento en todos los frentes de obra, el contratista deberá presentar un informe final en el cual se realizará un análisis general de la gestión adelantada y una evaluación de todos y cada uno de los programas implementados en el sistema de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, donde se resalten las dificultades o fortalezas encontradas, así como las recomendaciones para que sean tenidas en cuenta hacia futuros proyectos.
- Los informes deberán reflejar el estricto cumplimiento de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica con criterios de calidad y oportunidad, en el marco de los términos de referencia del contrato y las disposiciones legales.

6. PLAN DE ACCIÓN SOCIAL DE LA INTERVENTORÍA.

La metodología para el seguimiento de la Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica de la Interventoría, será propuesta por el Interventor como parte integral del plan de acción de la Interventoría, consistirá principalmente en la comprobación de la realización, cumplimiento oportuno y efectividad de todas y cada una de las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica establecidas en el Contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.

Dentro de los aspectos metodológicos, el Interventor deberá determinar las condiciones de tiempo y modo para cumplir los siguientes requerimientos:

- Presentar el organigrama de la Interventoría anexando hojas de vida en formato IDU con los respectivos contratos suscritos con los profesionales y demás personal dedicado a las labores sociales de la Interventoría.
- Verificar el cumplimiento por parte del contratista de las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica

Informe de la Interventoría.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- El informe final de la Interventoría en materia de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica hará parte del Informe final del Contrato de obra y contendrá un resumen de los informes sociales mensuales. El contenido mínimo de este informe será el siguiente: Capítulo de Manejo Social del Proyecto.

La Interventoría deberá entregar en capítulo independiente un informe mensual en el cual detalle el cumplimiento de las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista. De igual forma deberá enviar vía e-mail el resumen correspondiente al periodo de seguimiento, el último día hábil de cada mes al coordinador social del proyecto, asegurándose de recibir notificación de entrega.

Capítulo de Acciones de la Interventoría

Describir y detallar la gestión adelantada por la Interventoría Social, indicando el proceso metodológico adoptado para llevar a cabo su trabajo (comités sociales, visitas de seguimiento, comités de obra, organigrama de la Interventoría). Se deberá mostrar el cumplimiento por parte del contratista del programa de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. El interventor deberá anexarlos soportes respectivos

Capítulo de Conclusiones y recomendaciones.

La Interventoría deberá justificar los resultados de la Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica desarrollada en el contrato sobre el cual se realizó la Interventoría y presentar los requerimientos de la comunidad para el óptimo cumplimiento de los objetivos del Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto .

Capítulo de Anexos, Registros escritos, fotos y videos.

El Informe de la Interventoría debe ser entregado al IDU por escrito y en medio magnético a más tardar los primeros cinco (5) días de cada mes. De acuerdo con el seguimiento que haya realizado la OTC del IDU; los alcances de los Informes mensuales podrán ser ampliados teniendo en cuenta los resultados del programa de seguimiento social y de la evaluación del desempeño social.

Nota: Todos los registros fílmicos requeridos en los informes se deben entregar en medio magnético, (formato CD), usando código HTML para lectura mediante navegador Web y ejecución de los videos puedan en el programa Windows Media Player.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Como parte de estos informes la Interventoría presentará el acta de cierre social del proyecto atendiendo los lineamientos que determine la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.

7. EVALUACIÓN POR PARTE DE LA INTERVENTORÍA DE LA GESTIÓN ADELANTADA POR EL CONTRATISTA

La interventoría debe elaborar, presentar y desarrollar un plan de acción de seguimiento al contratista en el componente social que contenga como mínimo las siguientes actividades:

- Revisar, conceptualizar y aprobar el Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto que desarrolle el contratista.
- Verificar que se desarrolle el Plan de diálogo ciudadano, comunicaciones estratégicas, medición de la percepción y monitoreo de impacto de conformidad con lo previsto en el contrato de obra, atendiendo los procesos y lineamientos establecidos por el IDU en el Manual de Interventoría.
- Adelantar las acciones conducentes para que el contratista prevenga, mitigue y controle el impacto social que, eventualmente, podría causarse en desarrollo del proyecto o por la no ejecución o la inadecuada aplicación de alguna medida social que resulte obligatoria para el contratista en los términos señalados en el contrato de obra. Lo anterior, sin perjuicio de las demás sanciones y responsabilidades que deba asumir tanto el contratista como la Interventoría.
- Revisar, aceptar y aprobar: hojas de vida, actas, y todos los registros de gestión que levante el contratista.
- Asistir a las actividades de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica exigidas en el contrato de obra y a las que cite el IDU.
- Revisar los documentos, en un tiempo no mayor a cinco días hábiles, conceptualizando y recomendando por escrito los ajustes o requerimientos a que haya lugar.
- Realizar seguimiento a las actividades de campo ejecutadas por el contratista, definiendo las herramientas e instrumentos necesarios que documenten esta labor y permitan su verificación términos estipulados en el contrato y verificar el cumplimiento del Manual de Identidad Visual del IDU.
- Identificar las inquietudes de los ciudadanos y garantizar que el contratista brinde atención y respuesta, soportado en la viabilidad de las mismas.
- Presentar los informes requeridos.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Garantizar que se implementen los requerimientos realizados por el Interventor y el IDU durante el desarrollo del contrato, exigiendo al contratista la adopción de las acciones correctivas necesarias.
- Auditar las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica que ejecute el contratista y que defina el contrato de obra.
- Presentar al IDU los informes referidos en las obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contrato objeto de la Interventoría, revisados, conceptuados y aprobados.
- Asesorar y recomendar aspectos a considerar, en la promoción de la calidad y logro de los objetivos del contrato objeto de la Interventoría.
- Supervisar que el contratista disponga de la infraestructura y personal social que cumpla con los requerimientos definidos para el proyecto.
- Verificar que la ejecución de las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica esté acorde con el marco legal, las exigencias contractuales, así como con las especificaciones establecidas en el contrato.
- Suministrar información y datos sobre las labores de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica a personas y entidades autorizadas por el IDU, sin perjuicio de la reserva legal o discrecionalidad a que estén sometidos esos datos e informaciones.
- Responder ante el IDU por la verificación del cumplimiento de las medidas y acciones contenidas en el contrato sobre el cual se efectuará la Interventoría.
- Presentar al IDU el acta de cierre social elaborada por el contratista, previa revisión y aprobación de la Interventoría, una vez se cuente con la aceptación del informe final social.
- En los casos donde se realizan pagos unitarios del componente social, la interventoría deberá presentar a la Entidad las preactas de pago correspondientes a cada periodo de pago con los soportes correspondientes.

La Interventoría deberá garantizar que se lleve a cabo el Comité de Seguimiento y se levanten las respectivas Actas.

INTEGRANTES

- El Director de la obra y de Interventoría.
- Los Residentes de Seguridad Industrial, Medio Ambiente y Social del Contratista y de la Interventoría.
- Los delegados de las áreas técnica, social y ambiental del IDU.
- Las partes podrán solicitar la participación de personas adicionales que tendrán voz pero no voto en las decisiones.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Para la evaluación de la Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica, y el control de los costos sociales del proyecto, la Interventoría seguirá el siguiente proceso:

Inspecciones de campo

Los criterios que deberá seguir la Interventoría para valorar el desempeño social del contratista están basados en los resultados de las inspecciones semanales de seguimiento realizadas en la obra.

La calificación de las listas de chequeo se debe realizar de forma semanal, teniendo en cuenta los resultados de las inspecciones semanales.

La evaluación de desempeño social se hará mensualmente y corresponde al promedio de las calificaciones semanales antes mencionadas. De igual manera, las listas de chequeo deben estar firmadas por el contratista y la interventoría.

Las inspecciones para efectuar la calificación deben ser organizadas y guiadas por el residente social de la Interventoría. Se informará al contratista de la calificación obtenida semanalmente en los comités sociales, quien podrá realizar sus descargos. La Interventoría valorará dicha información de acuerdo a la evidencia recolectada (registro fotográfico, certificados, etc.) y tomará la decisión correspondiente.

Los resultados finales de la calificación mensual serán notificados por escrito al contratista, mediante oficio, nota de bitácora o comité social, antes de la radicación del Informe Social Mensual de Interventoría al IDU.

Comités sociales.

El seguimiento del desempeño ambiental del contratista será verificado en los comités sociales que se deberán realizar, como mínimo, semanalmente.

En dichos comités, la Interventoría elaborará un informe ejecutivo a través del cual reportará al delegado de la OTC del IDU los avances, aciertos e inconvenientes identificados por el Contratista en la ejecución de las presentes obligaciones de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica. De cada uno de estos comités, se levantará un acta, la cual hará parte de cada informe mensual.

En una de las reuniones que se efectúen en el mes, deberán participar el Director de Interventoría, el Director de Obra, los y/o las residentes sociales y ambientales de la Interventoría y contratista, así como el Coordinador IDU asignado al proyecto. Esta reunión será de obligatorio cumplimiento.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Notas:

La presentación de los informes debe realizarse de acuerdo a las normas ICONTEC y el sistema de empastado será de tornillo y pasta dura, foliados en la parte superior derecha de atrás hacia adelante.

Para la liquidación del Contrato de Interventoría, será necesario el visto bueno del IDU, (Dirección Técnica correspondiente), previa verificación del cumplimiento de todas las obligaciones de Interventoría Social.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

CAJA DE HERRAMIENTAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL

1. OBJETIVO

La caja de herramientas presenta una serie de metodologías, herramientas e instrumentos de intervención social, fundamentales para el proceso de caracterización de los territorios y la planeación, seguimiento y evaluación de la intervención en el territorio, producto de la identificación de buenas prácticas de gestión socio-cultural del Instituto de Desarrollo Urbano alrededor de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público liderados por la entidad en Bogotá.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir al diagnóstico comunitario, llevando a que las intervenciones estén alineadas con la cotidianidad de la comunidad y su contexto.
- Analizar la situación territorial, identificando y sistematizando problemas y potencialidades de los proyectos.
- Profundizar el conocimiento sobre las limitaciones y potencialidades identificadas, buscando soluciones a través de la co-creación con la comunidad y un análisis crítico de la experiencia.
- Valorar y resignificar los saberes locales, en ejercicios de diálogo ciudadano, intercambio y transferencia de conocimiento en doble vía (institución-ciudadanía).

3. REVISIÓN DOCUMENTAL

a) ¿Qué es?:

- Técnica de recolección de información necesaria para un proceso de investigación
- El/la profesional social y su equipo de trabajo, recolectarán y analizarán la información con fuentes secundarias del área de influencia indirecta y directa, discriminando en problemáticas y/o debilidades, fortalezas y/o virtudes del territorio por cada uno de los componentes del Proyecto (Económico, Social, Movilidad, Urbanístico y Ambiental).

b) Objetivo:

- Realizar una aproximación a la comprensión de las dinámicas socio-territoriales del área de influencia del proyecto a través de prácticas de retrospectión, de comparación y de relación de variables y categorías de análisis.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

4. CARACTERIZACIÓN SOCIO TERRITORIAL

- Requiere de la revisión documental para comprender de manera preliminar las dinámicas sociales, económicas, políticas, movilidad y culturales de las áreas en mención; para ello es pertinente analizar los múltiples diagnósticos, encuestas de movilidad, encuestas multipropósito, estudios específicos de las diferentes localidades con precisiones informativas de las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ), y demás documentos que permitan comprender de manera integral las condiciones y características del territorio, muchas de ellas con categorías de análisis de orden cuantitativo, que faciliten la consolidación de la línea de base en el territorio, cuya medición y valoración será continua en cada una de las fases del proyecto.
- La revisión documental deberá estar soportada con un ejercicio paralelo en campo, en lo posible con participación ciudadana, que complemente el proceso; la convergencia y cruce de información no sólo facilitará la lectura objetiva de la realidad, sino que propenderá por la integralidad de la intervención.

a) Paso a Paso:

- **Revisión de diferentes fuentes:** Fuentes que han realizado análisis del área de influencia indirecta y directa contemplados en el proyecto a desarrollar.
- **Clasificación de la documentación en cada uno de los componentes del Proyecto:** Económico, Social, Movilidad, Urbanístico y Ambiental; dicha clasificación conlleva a niveles de profundidad necesarios para la caracterización socio territorial.
- **Sistematización de la información:** Este documento sugiere como instrumento los formatos del Resumen Analítico Especializado (RAE), que procuran condensar la información contenida en los documentos y estudios facilitando la comprensión y concreción de información en torno a categorías de análisis diseñadas por la investigadora y/o investigador social.
- **Contenido de los formatos RAE:** Título, nombres y apellidos del autor o autora, edición y año de publicación, subtítulos presentados, hipótesis planteada fuentes recomendadas por el autor o la autora, ideas principales y/o resumen, problema que aborda la experiencia, conclusiones, propuesta final del autor o autora.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

5. MAPA SOCIAL (ACTORES Y CONFLICTOS)

b) ¿Qué es?

- Técnica que permite identificar los actores, instituciones, organizaciones y grupos de interés fundamentales para la planeación participativa del proyecto a desarrollar.

c) Objetivo:

- Identificar y vincular actores estratégicos al proyecto, con el fin de consolidar apuestas urbanísticas integrales que respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad en relación con una ciudad sostenible e incluyente.
- Conocer qué aliados o actores apoyan la iniciativa de intervención y cuáles son escépticos o están en desacuerdo, contribuyendo a la definición de las estrategias sociales integrales que ayuden a garantizar el mayor y mejor apoyo a la intervención territorial.
- Señalar las personas, grupos, organizaciones que pueden verse afectados por la propuesta urbana, para poder ser calificadas según sus intereses, posiciones socio económicas y políticas que pueden determinar y explicar la relación y posición con la iniciativa de intervención; elementos fundamentales a la hora de generar estrategias sociales e interinstitucionales⁹ para la sostenibilidad de la intervención territorial.

d) Paso a Paso:

- Para la identificación de los actores se requiere información secundaria, observación participante y recorridos etnográficos que permitan listar de la manera más completa posible aquellas personas, colectivos, organizaciones, equipamientos, escenarios patrimoniales (material e inmaterial) entre otros, que cumplan con algunas de estas características:
- Están siendo o podrían verse afectados por el proyecto.
- No están siendo directamente afectados, pero podrían tener un interés en la propuesta urbanística.

⁹ Se requiere conformar comités interinstitucionales para articular acciones y misionales de las entidades con presencia en lo local-territorial, para la corresponsabilidad y compromiso hacia la sostenibilidad, coordinación de acciones y optimización de los recursos.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Poseen información, experiencia o recursos necesarios para retroalimentar el proyecto.
- Son necesarios para el diseño e implementación del proyecto.
- Consideran que tienen derecho a estar involucrados en las decisiones relacionadas con el proyecto.

1. Representatividad de actores

- Permite detallar la representatividad de los actores a partir de un listado, desde el nivel más amplio hasta llegar al nivel más específico y a la escala que la intervención urbanística requiera.
- Facilita el contacto con aquellas personas representativas del territorio, fundamentales para los procesos comunitarios contemplados en cada una de las fases del proyecto.

2. Categorización de actores

Después de haber listado y detallado la presencia de los actores en el territorio, se procede a categorizar este listado en cinco posibles categorías básicas:

- Actores Gubernamentales
- Actores no Gubernamentales
- Actores Privados
- Organizaciones sociales
- Actores Comunitarios

3. Análisis de actores

- Identificación de algunas características vitales de los actores en relación con su rol, posición, interés e influencia que asumen en el Proyecto, para facilitar la comprensión de esta subactividad.

El siguiente esquema de diligenciamiento favorecerá la ubicación y georreferenciación de las relaciones de los actores con el Proyecto en el territorio.

ACTORES	DESCRIPCIÓN DEL INTERÉS			POSICIÓN		
	DESCONOCIDA	OPOSICIÓN ACTIVA	OPOSICIÓN PASIVA	INDECISO	APOYO PASIVO	APOYO ACTIVO
						→

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

INTERÉS				
DESCONOCIDO	POCO O NINGÚN INTERÉS	ALGÚN INTERÉS	MUCHO INTERÉS	EL MÁS INTERESADO
←				
				→

INFLUENCIA					
DESCONOCIDA	POCO O NINGUNA	ALGUNA INFLUENCIA	INFLUENCIA MODERADA	MUCHA INFLUENCIA	EL MÁS INFLUYENTE
←					

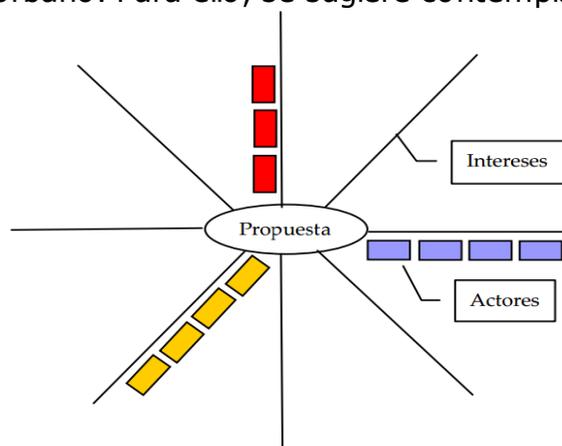
Fuente: Tabla adecuada del instrumento "Stakeholder Identification" extraído de Participation and Social Assessment: Tools and Techniques, Jennifer Rietbergen-McCracken y Deppa Narayan (Compiladoras). Banco Mundial (1996).

4. Alternativas de mapear socialmente

- Georreferenciación o mapeo social (Bajo tres alternativas: Mapa de Intereses, Mapa de Interés e Influencia, Mapa de Influencia y Posición).

5. Mapa de intereses

- Busca organizar a los actores a partir de los intereses que sean comunes, facilitando la definición de estrategias sociales y urbanas para la construcción de alianzas en favor de la sostenibilidad y apropiación del Proyecto Urbano. Para ello, se sugiere contemplar los siguientes pasos:



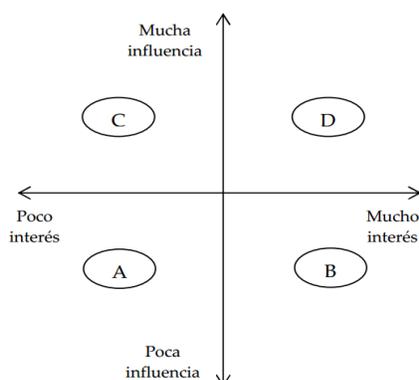
GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Para el mapa de intereses, se debe:

1. Definir el nombre de cada uno de los actores identificados cuya presencia es activa en el territorio
2. Realizar agrupaciones de actores dependiendo de los intereses que tengan en común.
3. Asignar un color (Cuadro de convenciones) y un título a cada grupo (Relacionado con el interés que le es común).
4. De la propuesta de Proyectos Urbanos que se inscribe en el centro del diagrama se trazaran líneas (como una estrella) que correspondan a cada uno de los grupos identificados.¹⁰

6. Mapa de Interés e Influencia

- Se pretende organizar a los actores con sus respectivos intereses y su capacidad para incidir en el diseño como implementación del Proyecto; este ejercicio se realizará con los segmentos poblacionales identificados previamente pues la percepción de su capacidad de incidir como su posición adquiere un elemento de subjetividad importante.
- Para la realización del mapa de interés e influencia se debe contar con los nombres de los actores sociales identificados, según el análisis de los niveles de interés y de influencia de cada uno de ellos.
- El diagrama se puede relacionar con un plano cartesiano, el eje (x-ordenadas) representando el Poco y Mucho Interés, y el eje (y-Abcisas) que corresponde a la poca y mucha influencia de los actores en el diseño e implementación del Proyecto Urbano.



Fuente: Elaboración propia, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

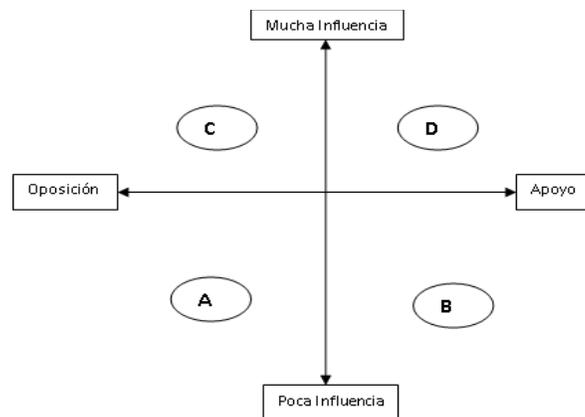
¹⁰ Elementos para el mapeo de actores sociales y el diseño de la estrategia para el desarrollo del Plan de acción de Proyecto Ciudadano. Fundación presencia.

URL: file:///C:/Users/W7/Documents/IDU/04__Fund._Presencia_Mapeo_actores_pauta.pdf

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

7. Mapa de Influencia y Posición

- La ubicación de los actores en los cuadrantes descritos a continuación, servirá para organizar, identificar y comprender según los intereses y su respectiva influencia, el apoyo u oposición a la propuesta de intervención urbanística, que en términos de vinculación con las comunidades presentes en el territorio son fundamentales en la generación de alianzas estratégicas que conlleven a la información continua y sistemática de los ejercicios de planeación participativa en el área de influencia directa e indirecta.
 - Cuadrante A: Oposición + Poca Influencia
 - Cuadrante B: Apoyo + Poca Influencia
 - Cuadrante C: Oposición + Mucha Influencia
 - Cuadrante D: Apoyo + Mucha influencia



Fuente: Elaboración propia, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

6. ANÁLISIS DOFA

a) ¿Qué es?

- Es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y situaciones externas (Amenazas y Oportunidades), en una matriz cuadrada.

b) Objetivo:

- Determinar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que posee el territorio; se sugiere que dicho reconocimiento se realice desde cada uno de los componentes del Proyecto.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Permite aproximarse a la realidad del territorio, previendo las situaciones que se puedan presentar lo que permite planificar una estrategia a futuro.

c) Paso a Paso:

Durante la etapa de planificación estratégica y a partir del análisis DAFO se debe poder contestar cada una de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se puede destacar cada fortaleza?
- ¿Cómo se puede disfrutar cada oportunidad?
- ¿Cómo se puede superar cada debilidad?
- ¿Cómo se puede detener cada amenaza?

El análisis consta de cuatro pasos:

- Análisis Externo
- Análisis Interno
- Confección de la matriz DOFA
- Determinación de la estrategia a emplear

Potencialidades:

- Surgen de la combinación de las fortalezas y oportunidades
- Señalan las líneas de acción más prometedoras para el territorio

Limitaciones:

- Determinadas por una combinación de debilidades y amenazas, referencian advertencias significativas

Riesgos:

- Producto de la combinación de fortalezas y amenazas

Desafíos:

- Combinación entre debilidades y oportunidades, generarán una considerable vía hacia cómo se deberá asumir las acciones territoriales hacia futuros sociales deseables

Es importante que, a partir de las amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas identificadas por la comunidad, se realice un ejercicio en el cual las personas manifiesten las expectativas que tienen del proyecto como elemento transformador de las categorías trabajadas. Este paso permite ilustrar las primeras recomendaciones ciudadanas sobre el diseño, construcción y operación del proyecto con relación al análisis territorial realizado.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Es necesario abordar el análisis social de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) inscritas en la caracterización socio territorial como una herramienta que facilita el ejercicio de georreferenciación de las dinámicas socio territoriales en mapas complementarios a las demás estrategias de visualización-visualización de las gestiones sociales que se adelantan en los proyectos, para cada una de las etapas que contempla el Instituto de Desarrollo Urbano.

7. CARTOGRAFÍA SOCIAL

a) ¿Qué es?

- Permite reconocer las características sociales, políticas, económicas y culturales del territorio mediante un lenguaje gráfico, en el cual los mapas se crean con las comunidades en procesos de planeación participativa, en un ejercicio de diálogo de saberes que democratiza el conocimiento por cuanto valora y reconoce los saberes locales, y horizontaliza las diferentes miradas del territorio en un diálogo constructivo y legítimo.

b) Objetivo:

- Construir un conocimiento integral del territorio, utilizando instrumentos técnicos y vivenciales que permiten una construcción del conocimiento desde la participación y el compromiso social, posibilitando la transformación del mismo.

c) Paso a Paso:

- Los sujetos y las comunidades son los protagonistas en la representación simbólica del territorio: en el territorio convergen diferentes saberes, según las experiencias y prácticas sociales manifestadas en la cotidianidad
- Realizar grupos de trabajo con diferentes grupos poblacionales: contribuye a que los resultados del ejercicio representen una visión integral del territorio; se recomienda adelantar la caracterización socio territorial a partir de una profundización de los componentes del proyecto
- Fase de diagnóstico con los grupos poblacionales: se contemplan entrevistas a profundidad, documentos institucionales, información previa del territorio, experiencias o historias de vida, narrativas comunitarias entre otras que se han socializado
- Definir un relator/a en cada uno de los grupos conformados: la persona encargada de la relatoría estará encargada de la sistematización y consolidación de la información y los aportes de la comunidad en la

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

comprensión social del territorio; se recomienda que la persona encargada de la relatoría presente los productos del grupo en una plenaria

- Desarrollo de un mapa y definición de convenciones: la información inicial obtenida se traslada al mapa y se definen las convenciones (leyendas, íconos, nombres, colores, etc.) que simbolizan y explican los hallazgos que se encuentran en el territorio incluyendo las relaciones y los conflictos

1. Primer momento

- Se invita a la comunidad a enunciar y enumerar las debilidades y/o problemáticas sociales, las oportunidades y/o fortalezas por componentes del Proyecto (económico, social, ambiental, urbanístico y movilidad); para este ejercicio la comunidad participante se distribuirá en rincones de trabajo con su respectivo relator y moderador.

FORTALEZAS Y/ OPORTUNIDADES	Componente Social	Componente Económico	Componente Movilidad	Componente Urbano Territorial	Componente Ambiental	
DEBILIDADES Y/O PROBLEMÁTICAS SOCIALES	Componente Social	Componente Económico	Componente Movilidad	Componente Urbano Territorial	Componente Ambiental	

Fuente: Elaboración propia, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

2. Segundo Momento

- Una vez realizada la enumeración, es necesario espacializar las problemáticas sociales y las oportunidades identificadas en el territorio; para ello se requiere diseñar una batería de íconos representativos¹¹ para cada uno de los componentes de los Proyectos, con el fin de atribuir visualmente elementos representativos detectados desde la comunidad hacia el territorio.

ICONOGRAFÍA	COMPONENTE SOCIAL	COMPONENTE AMBIENTAL	COMPONENTE DE MOVILIDAD	COMPONENTE ECONÓMICO	COMPONENTE URBANO
					

Fuente: Elaboración propia de iconografía DOFA, tomando como referencia imágenes de la Web, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

ICONOGRAFÍA – PROBLEMÁTICAS Y/O DEBILIDADES EN EL TERRITORIO	COMPONENTE SOCIAL	COMPONENTE AMBIENTAL	COMPONENTE DE MOVILIDAD	COMPONENTE ECONÓMICO	COMPONENTE URBANO – TERRITORIAL
					

¹¹ La batería de íconos debe ser elaborada por el profesional social, desde el planteamiento metodológico del ejercicio, pues es a partir de la precisión del objetivo de la cartografía que se pueden construir las preguntas orientadoras, las imágenes y las fichas descriptivas de cada elemento, con el fin de facilitar y enfocar la caracterización socio territorial hacia el objetivo general.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia tomando como referencia imágenes de la Web, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

La ubicación geográfica de los íconos producto del ejercicio comunitario y participativo, que representan de manera gráfica los fenómenos sociales y exponen realidades sociales, discriminadas por los componentes del proyecto, son fundamentales para continuar con la metodología de la cartografía social, en la medida en que permite asumir que son los sujetos y las comunidades los protagonistas en la construcción o representación simbólica del territorio, en el que convergen diferentes saberes.

a. Batería de la iconografía:

- Deberá contar con una ficha de relacionamiento y con preguntas orientadoras en cada uno de los componentes del proyecto (en función de visibilizar tanto las debilidades y/o problemáticas como las fortalezas y/o oportunidades).
- La ficha de relacionamiento deberá contener: nombre del lugar, la situación o la relación social, definición precisa de su ubicación y una breve descripción que dé respuesta de manera completa a las preguntas orientadoras planteadas.

OPORTUNIDADES

PREGUNTA ORIENTADORA	ICONOGRAFÍA	LEYENDA ÍCONO (COMPONENTE PUI)
¿Qué lugares considera importantes por su riqueza ambiental?		Riqueza Ambiental (Ambiental)
¿Cuáles son las organizaciones más representativas del sector y en dónde se ubican? (Tomar nota de las organizaciones).		Organizaciones Sociales (Socio-cultural)
¿Qué actividades productivas se desarrollan en el sector y en qué lugar se ubican?		Actividades Productivas (Económico)

Fuente: Construcción propia Equipo Social Metro. Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

PROBLEMÁTICAS

PREGUNTA ORIENTADORA	ICONOGRAFÍA	LEYENDA ÍCONO (COMPONENTE PUI)
¿Qué lugares del sector usted identifica como de difícil acceso para la población en condición de discapacidad, para los niños y niñas y para los adultos mayores?	 <small>ACCESO DISCAPACITADOS</small>	Difícil Acceso Discapacidad (Movilidad)
¿Qué zonas del sector considera usted que necesitan recuperación con relación a la infraestructura urbana (estado de las vías, andenes, parques)?	 <small>MANUTENIMIENTO URBANO</small>	Mantenimiento Urbano

Fuente: Construcción propia Equipo Social Metro. Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

FICHA DE RELACIÓN DE ÍCONOS			
Después de ubicar el sticker en el mapa, coloque el nombre del sitio, asígnele un número, asigne dirección y describa el sitio, la situación y/o relación social.			
Lugar:			
N°	Nombre	Dirección	Descripción del Numeral
1			
2			

Fuente: Elaboración propia Equipo Social Metro. Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

b. Tercer Momento

- Sirve para caracterizar el territorio y representarlo gráficamente en un mapa, es necesario detallar los diversos tipos de mapas, que deben contar con una base documental significativa permitiendo robustecer el análisis y la lectura de los mapas en mención:

c. Mapas de población

- Sirven para caracterizar los habitantes del territorio y sus condiciones de vida, recursos y actividades de producción, acceso a servicios, escolaridad, salud, recreación.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

d. Mapas de recursos

- Sirven para ubicar los medios materiales (económicos y de infraestructura) que se encuentran en el territorio: vías de acceso, instituciones, empresas productivas, redes de servicio etc.

1. Mapas de redes

- Permiten reconocer a los actores sociales como institucionales que son visibles tanto en los escenarios decisorios o no en el territorio, sus relaciones, incidencia, legitimidad social y accionar frente a las dinámicas territoriales como al proyecto en sí mismo.

2. Mapa de Representaciones e Imaginarios

- Permite identificar imaginarios que no solamente contribuyen a construir el territorio, sino que, decididamente, *hacen parte de él*, como una clase particular de objetos de la vida social que determinan las relaciones entre las personas y en los cuales están cifrados aspectos esenciales de los saberes locales.

3. Mapa de conflictos

- Evidencia los niveles de conflicto entre los pobladores del territorio con las instituciones y con los actores económicos que tengan incidencia. De igual forma, se pueden traducir en mapas temáticos en la medida que se relacionan categorías de análisis fundamentales para la lectura de la realidad compleja (Ejemplo: Inmigración y Fronteras, Género y Trabajo Precario etc.)

4. Mapas de pasado

- Además de rescatar la memoria de los habitantes del territorio, permite evidenciar los cambios que ha tenido el territorio, llegando incluso a determinar el origen de una situación conflictiva.

5. Mapas de presente

- Permite comprender la situación actual y desarrollar una lectura de la realidad del presente.

6. Mapa de futuro

- Permite repensar el territorio, desde los imaginarios y representaciones sociales de un entorno o lugar posible, deseable, todo ello producto de la estrategia de participación y visión integral del territorio.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

7. Mapas temáticos¹²

- Son contemplados cuando dentro de la intervención social, se requiere profundizar en algunas temáticas o dimensiones específicas.
- Permite detallar temáticas, impactos y consideraciones comunitarias fundamentales para robustecer el análisis en la dimensión o componente que se requiera de acuerdo con el objetivo y los alcances de la intervención – proyecto en el territorio.

8. RECORRIDOS TERRITORIALES Y ESTUDIO DE IMAGEN URBANA

a) ¿Qué es?

- Recorridos que permiten contar con la participación de la comunidad para dimensionar y/o caracterizar el área de influencia –por ejemplo-, según las dinámicas y relaciones sociales, económicas, cercanía e importancia de equipamientos, dotacionales, escenarios de patrimonio cultural (material e inmaterial), relación que la comunidad ha establecido con espacios de sensibilidad ambiental, arquitectónica, arqueológica, zonas verdes, parques, espacio público, entre otros.

b) Objetivo

- Incentivar y/o fortalecer el reconocimiento del territorio desde una lectura de la imagen de la ciudad por parte de las profesionales y los profesionales técnicos, sociales y la comunidad del área de influencia indirecta y directa del proyecto urbanístico.
- Esta herramienta metodológica es complementaria a la cartografía social y permite, entre otros, una aproximación hacia la caracterización inicial del área de influencia del proyecto, según las necesidades y expectativas de la comunidad.

c) Paso a Paso:

- Los recorridos territoriales y el estudio de imagen urbana requieren de un ejercicio previo, denominado las jornadas de sensibilización hacia la acción de observar¹³, identificar, relacionar y comprender dinámicas

¹² Arenas, Ana Isabel (2014). Diseño, Desarrollo y Evaluación de Proyectos. Desarrollo de la metodología del Marco Lógico. Neiva, Pág. 29.

¹³ Existen 3 estancias de observación, la primera **descriptiva** que sirve para empezar a orientar al investigador en el campo de estudio, proporcionando descripciones no específicas, se utiliza para captar la complejidad del campo en la medida de lo posible y para desarrollar al mismo tiempo preguntas de investigación y líneas de visión más concretas. Observación **localizada** en el que se limita cada vez más a los problemas esenciales o a aspectos específicos, otorgando a este ejercicio niveles de profundidad importantes. Y por último la observación **analítica** en que la profundidad se mantiene, pero permite relacionar variables y otros elementos observados para la comprensión integral de la realidad.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

socio-territoriales, que trascienden de lo descriptivo a un análisis complejo de la realidad social.

- Como atributos complementarios para este ejercicio se construye colectivamente una serie de categorías de análisis a tener en cuenta en los recorridos para orientar y enfocar el ejercicio de la observación y comprensión para la posterior georreferenciación. Algunos aspectos que pueden facilitar el ejercicio y ser contemplados categorías de análisis y subcategorías son:

En infraestructura:

- La arquitectura del territorio, vías de acceso, zonas de riesgo, oferta de servicios, zonas de recreación, reservas ambientales, equipamientos (Unidades de protección integral, Centros de Desarrollo Comunitario, Centro de Servicios de Bienestar) y espacio público. Adicionalmente, es necesario reconocer los siguientes elementos, considerados como espacios de tránsito y lugares de recorrido.

Para el estudio de imagen urbana, recorridos territoriales se caracterizan las sendas peatonales, de cicla y de transporte público.

- **Bordes** aquellos límites, elementos que rompen la continuidad en la ciudad, ya sean por causas físicas o psicológicas. Ejemplos de bordes: muros, cruces de ferrocarril.
- **Distritos:** Son los sectores de la ciudad (de carácter mediano o grande) que se entienden como una unidad porque comparten ciertas características, son reconocibles. Por ejemplo: barrios.
- **Nodos:** Son los puntos estratégicos de la ciudad, los focos de los que parten o a los que se encaminan las personas, son lugares estratégicos y reconocibles. (Ejemplos de nodos identificados: equipamientos públicos y privados, plazas, parques, iglesias, lugares de encuentro comunitario, áreas comerciales).

Sobre sus habitantes:

- Diversidad (por ciclo vital, género, etnia), actividades laborales, educativas y recreativas, uso del espacio público y particular, relaciones e interacción.

De lo sensible:

- Qué huele, qué se oye, cómo luce, de qué color luce, lugares de recreación y ocio, lugares peligrosos con sensación de inseguridad, geografía gastronómica, imaginarios o representaciones sociales.

Para reconstruir historia:

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Tejido urbano, distribución en los usos en el territorio, lugares fundacionales, escenarios de patrimonio cultural material e inmaterial¹⁴ que la comunidad reconoce. Una forma entre varias de identificar esta categoría consiste en develar aquellos **hitos**, considerados como elementos de identidad del barrio o la ciudad que resultan muy significativos para sus habitantes. (Ejemplos de hitos: torres, cerros, estatuas importantes). Para la realización de los recorridos territoriales se tienen en cuenta por lo menos tres momentos fundamentales:

1. Momento de preparación

- **Conformación del equipo orientador:** se encargará de preparar las guías de recorrido¹⁵, recoger fuentes de información secundaria, realizar los recorridos previos y sensibilizar a los participantes frente al uso de la herramienta, sus ventajas y las expectativas que se tienen frente a su desarrollo.
- **Impresión de imágenes satelitales:** impresión de imágenes satelitales de las zonas a estudiar, en un tamaño que le permita ubicarse y realizar las anotaciones necesarias durante el recorrido.
- **Construcción o adaptación de una tabla de convenciones:** guía para el recorrido analítico del profesional social y para la posterior sistematización; la tabla debe señalar el icono que corresponde a los elementos perceptivos mencionados y establecer la relación con los componentes del proyecto mediante la asignación de un color.
- **Creación de una tabla de relacionamiento:** En la tabla se puedan realizar las anotaciones y descripciones correspondientes a los íconos que se ubicarán en el mapa con el fin de contar con elementos necesarios para el análisis y caracterización del territorio, durante la sistematización de la experiencia¹⁶.

¹⁴ La Ley 1185 de 2008 declara que "El patrimonio cultural inmaterial está constituido, entre otros, por las manifestaciones, prácticas, usos, representaciones, conocimientos, técnicas y espacios culturales que las comunidades y los grupos reconocen como parte integrante de su patrimonio cultural. Este patrimonio genera sentimientos de identidad y establece vínculos con la memoria colectiva. Es transmitido y recreado a lo largo del tiempo en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia y contribuye a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana".

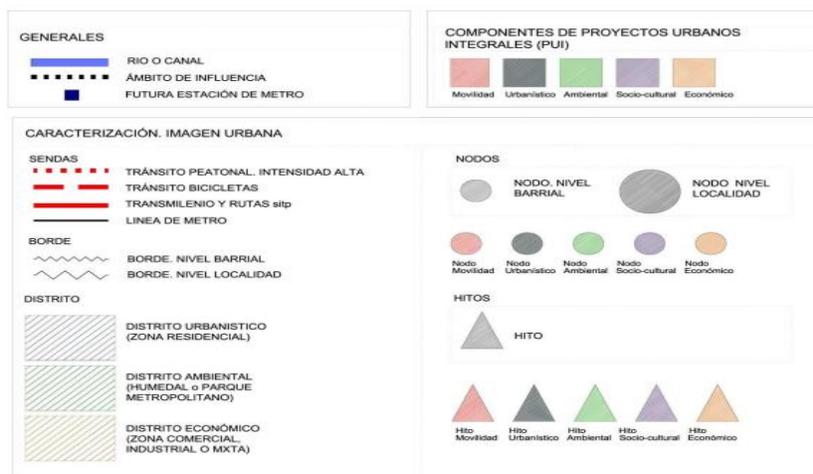
URL: WWW.PATRIMONIOCULTURAL.GOV.CO/PATRIMONIO-INMATERIAL/INTRODUCCION.HTML

¹⁵ Para las guías es necesario realizarlas con un lenguaje incluyente, es decir, accesible para todos los segmentos poblacionales que se consideren pertinentes en la intervención en el territorio

¹⁶ Contribución del Equipo Social del Metro. Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

CONVENCIONES EN LA REPRESENTACIÓN DE LAS FICHAS



Fuente: Construcción propia Equipo Social Metro – Profesional urbanismo

2. Un momento de recorrido

- Comienza con la conformación de los grupos que harán el recorrido y que incluye: un momento de reflexión en torno a la información previa que se ha obtenido, la ubicación en el mapa de los iconos del color correspondiente acompañados de un número para la posterior sistematización.
- A cada elemento identificado se le tomará una fotografía que será útil para el ejercicio de caracterización del territorio. Lo anterior, permite no solamente la espacialización de los elementos identificados, sino que, además, garantiza una descripción fotográfica de los mismos, potencializando el análisis perceptivo por componentes del proyecto, que se presenta como parte de la caracterización social del territorio a través de la sistematización de la experiencia.



3. Un momento de sistematización

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- De manera colectiva se ordena la información obtenida. Este resultado, también puede ser la base de la elaboración de la cartografía social del territorio.

9. METAPLAN

a) ¿Qué es?

- Es un método de moderación grupal para la búsqueda de solución de problemas, el cual involucra a todos los participantes.
- Es un conjunto de herramientas de comunicación para ser usadas en grupos que buscan ideas y soluciones para sus problemas, para el desarrollo de opiniones y acuerdos, la formulación de objetivos, recomendaciones y planes de acción.



Fuente: Imagen de la Web,
Instituto de Desarrollo Urbano
(IDU) 2014

b) Objetivo:

- Generar estrategias de búsqueda de alternativas de solución frente al problema central, para ello es necesario la participación equitativa de los miembros "... se busca facilitar la concentración y el entendimiento de las ideas, usando "voz, oído y vista", para ello es necesaria la presencia de un moderador, en movimiento constante interactuando con los participantes; al mismo tiempo, es importante permitir el movimiento de los participantes, en la sala, para que tengan la facilidad de escuchar, ver, relacionarse compartir equitativamente."¹⁷
- La pertinencia del metaplan en los proyectos urbanísticos que adelanta la Entidad está dada en la medida en que permite proponer alternativas y planes de acción sobre temáticas de interés o problemáticas identificadas por la comunidad en su territorio.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

c) Paso a Paso:

- **Reconocimiento a otras formas de comunicación:** la visualización¹⁸ considerada un complemento de los signos visuales y ópticos en la medida en que favorece el entendimiento común de lo que se está escribiendo, dibujando o graficando en las cartulinas de colores.¹⁹ Una de las grandes virtudes del Metaplan es que posibilita la escritura simultánea y concreta de las posibles soluciones de las preguntas generadoras, evitando así la interferencia a las ideas individuales.
- **Participación de un moderador/a que facilite un ambiente propicio para la discusión:** Un moderador o moderadora que promueva la coherencia, a través de la clasificación o agrupación de las intervenciones en temas, actividades, etc., y la priorización de los aportes de manera participativa propiciando un ambiente de interrelación, retroalimentación y consenso para las acciones de gestión.
- **Agrupación de las intervenciones:** La agrupación o clasificación se debe dar a conocer en otra cartulina y con una forma diferente (Ejemplo: Las Nubes) para escribir los títulos fundamentales que orienten la plenaria. En la plenaria cada relator de los subgrupos expondrá las conclusiones frente a la situación en discusión y sus respectivas alternativas de solución. Todo ello con el fin de identificar y elaborar planes de acción, comprometedores para todos los participantes, que conlleven a la creación y/o fortalecimiento de lazos de asociatividad para la consolidación de procesos territoriales. Fuente:

10. LA PLANEACIÓN POR ESCENARIOS²⁰

a) ¿Qué es?

- Una metodología que permite imaginar y describir caminos alternativos que pueden presentarse en el futuro. Su gran ventaja es que permite anticipar el futuro en un mundo de gran incertidumbre, hacer visible lo

¹⁸ Para una visualización efectiva es necesario contemplar algunos requerimientos como: Todos los miembros deberán tener libre acceso a los tableros, el material óptico deberá ser expuesto durante toda la reunión, el taller de trabajo deberá estar arreglado de tal manera que haya fácil acceso a los tableros y que las sillas se puedan mover para hacer grupos y subgrupos, todo participante deberá entender las reglas del Metaplán, todo participante tendrá acceso a las cartulinas y marcadores.

¹⁹ La selección de los colores de las cartulinas puede ser fundamental para la creación de convenciones que ayuden a la organización de la información que se presente en los tableros (Colores fríos: Azul y Rosado – Respuestas de contenido crítico o negativo, Colores calientes: Amarillo y Verde – Para respuestas de orden constructivo o positivo, Color Blanco: Tiene carácter neutral).

[HTTP://WWW.MARN.GOB.GT/DOCUMENTOS/GUIAS/GUIA MICROCUENCA/ANEXOS/ANEXO 08 METODOLOGIA META PLAN.PDF](http://www.marn.gob.gt/documentos/guias/guia_microcuencia/anexos/anexo_08_metodologia_meta_plan.pdf)

²⁰ [HTTP://WWW.ELTIEMPO.COM/ARCHIVO/DOCUMENTO/MAM-786871](http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-786871)

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

invisible, ayudar a romper paradigmas y mapas mentales y entender las consecuencias de las acciones de hoy sobre el futuro.

b) Objetivo:

- Este tipo de planeación participativa que permite crear posibles escenarios y narraciones que describen caminos alternativos hacia el futuro.
- Es un método para entender mejor lo que puede ocurrir en el porvenir. En las discusiones se desarrollan actitudes como las de escuchar las percepciones de los demás, encontrar coincidencias en un clima de tolerancia y respeto, generar confianza, romper estereotipos y llegar a acuerdos en medio de las divergencias.

Para la elaboración de escenarios no existen fórmulas o procedimientos establecidos, sin embargo, se plantean 3 etapas tomando como referentes en el proceso de planeación por escenarios de **Destino Colombia** cuya implementación llevó a diversos momentos con diferentes denominaciones, como se muestra a continuación:

1. **Divergencia:** consistió en escuchar las percepciones o posiciones que tenían los asistentes sobre los retos que enfrentaba el país.
2. **Grupos de expertos:** expertos a nivel nacional e internacional relacionaban los acontecimientos de su país y de Colombia aportando a la comprensión de la realidad social.
3. **Convergencia:** a través de la correlación de variables y perspectivas, los participantes generaron una gama de alternativas; se concluyeron cuatro escenarios futuros, que conllevaron a realizar acciones de planeación prospectiva fundamentales para los territorios.

Para operativizar la realización de los posibles escenarios, con los participantes y su respectiva distribución en subgrupos, se debe:

- Enunciar las variables claves que se inscriben en ambientes (Político, Económico, Social, Cultural, Ambiental y Tecnológico)
- Cada una de las variables deberá contar con una descripción para que cada subgrupo otorgue a través de un rango valorativo (0: Imposible, 1: poco posible, 2: posible, 3: muy posible) la probabilidad de ciertas variables; generando así la consolidación de posibles escenarios, primando por supuesto aquellos que obtuvieron mayor probabilidad.
- Una vez consolidada la matriz con la ponderación definitiva se estructuran los escenarios documentados a través de narrativas con lenguaje prospectivo para analizar lo que puede pasar, no lo que debe o

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE						
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0				

quiere que suceda; no es un proceso de paz ni una negociación porque no se generan compromisos ni ataduras, esto permite analizar y expresar ideas en un ambiente libre y creativo.

AMBITO Y VARIABLE		TITULO CORTO	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4
POLITICO							
1	Liderazgo político - prospectivo	LPP	Se refiere a existencia de dirigentes con conciencia social, que visualicen el futuro y sus diferentes escenarios a mediano y largo plazo, teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad y no las propias, haciendo partícipes a todos los actores sociales.			3	3
2	Organización y gestión social	OGS	Se refiere al proceso por medio del cual se fortalece la organización ciudadana desde la agrupación de distintos sectores y a su vez se genera interlocución en temas de planeación ciudadana con los gobiernos local y distrital.	3		3	3
3	Participación ciudadana	PC	Se refiere a la participación activa de los habitantes y las habitantes de Bogotá como sujetos de derechos con notoria y real incidencia en la toma de decisiones en el ámbito de la planeación y la estrategia de las políticas de la ciudad.	3	3		3

Fuente: Elaboración propia, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

11. INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVA

a) ¿Qué es?

- Una metodología que apunta a la producción de conocimiento propositivo y transformador mediante el debate, la reflexión y la construcción colectiva de saberes entre los diferentes actores de un territorio.
- Parte de considerar al objeto a investigar como sujeto (protagonista de la investigación) y a la finalidad de la investigación como transformación social. Este tipo de construcción, enmarcada en un proceso de investigación colectivo, genera como síntesis un nuevo conocimiento sobre una situación problemática determinada.
- Aplica para aquellos escenarios locales, barriales y veredas donde la población pasa de ser considerada objeto a sujeto de la investigación, cuyo intercambio de saberes genera análisis territoriales desde la comunidad, pues son fenómenos sociales sentidos desde las mismas comunidades.

Algunos elementos que definen y le otorgan fuerza a la investigación participativa son aquellos que responden a dinámicas particulares de

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

intervención, en el que la acción transformadora se puede visibilizar en los microterritorios, cuando en el proceso participativo

Conocimiento

- Un reconocimiento de uno mismo, de las otras personas y del entorno.
- Analizar la historia desde diferentes perspectivas, para redefinir lo que se quiere cambiar, y reidentificar personas, grupos y colectivos organizados que podrían trabajar para mejorar los niveles de bienestar de las comunidades.

Formación:

- Se rescata la importancia de los escenarios de diálogo incluyente e interpelación constante entre las áreas técnicas y sociales, cuyo resultado es la comunicación transparente y horizontal que favorece la construcción de conocimiento que responde a las necesidades y expectativa de la comunidad.
- El proceso formativo se visibiliza en un nivel especial, cuando las comunidades aprenden de lo vivido, de aquellas lecciones aprendidas que enriquecen el proceso participativo, la forma de abordar y repensar el territorio.

Conciencia:

- La sensibilización de la acción conjunta y horizontal posibilita la corresponsabilidad y la implicación en los procesos y el establecimiento de objetivos.

Comunicación y mediación:

- Los grupos de comunidades se insertan en un escenario de aprendizaje, a un ámbito de reconocimiento e identificación de actores y necesidades de base social, redes sociales y políticas que enriquecen el proceso de la construcción colectiva del conocimiento.

Proximidad:

- Esta metodología necesita desenvolverse en espacios abarcables, canalizar inquietudes, conocer de manera cercana la realidad socio territorial, códigos y usos simbólicos que la comunidad valora y reconoce socialmente.

b) Objetivo

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Es un proceso que posibilita el aprendizaje, la toma de conciencia crítica de la población sobre su realidad, el reconocimiento y por ende fortalecimiento de las capacidades de agenciamiento de la población, el refuerzo y ampliación de sus redes sociales, su movilización colectiva y su acción transformadora.

c) Paso a Paso

Conociendo los elementos fundamentales para asumir la investigación participativa es necesario aclarar que, en éste, al ser un proceso de aprendizaje colectivo, es pertinente el uso de dinámicas de grupo que incentiven de forma organizada la participación comunitaria, con el fin de afianzar su respectivo proceso metodológico:

1. Fase preliminar (Investigación exploratoria o diagnóstica)

- A través de las voces de la comunidad (Grupos poblacionales diversos), se visibilizan las complejidades de la realidad social del territorio al que se aplicará esta metodología de intervención social.

2. Proceso Organizativo

- Se identifican los actores que puedan tener un activismo significativo en los diferentes momentos del proceso de comprensión colectiva del territorio.

3. Diseño Metodológico

- Se procede a realizar la formulación del problema, los objetivos, método y los procedimientos necesarios para el ejercicio participativo.

4. Recopilación y Análisis de la información

- Se compila y se analiza la información a través de la socialización y reflexión colectiva; todo ello con el fin de comprender las diferentes perspectivas de las comunidades y de evidenciar las acciones necesarias de gestión para mejorar los niveles de bienestar de las comunidades en mención.

5. Uso de los Resultados

- Planificación y esquematización de las posibles acciones que se desarrollarán

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

6. Elaboración de proyectos de acción comunitaria

- En esta elaboración se recolecta la sistematización y análisis de la información y se documentará para proyectar las propuestas comunitarias, fundamentales para intervenir integralmente el territorio.

7. Puesta en práctica de los proyectos de acción comunitaria

- Donde se llevarán a cabo las propuestas comunitarias a través de la gestión interinstitucional y de los mismos pobladores en el territorio, todo ello con el fin de afianzar en el fortalecimiento de las capacidades y en el agenciamiento de las comunidades para generar desarrollo local incluyente.

12. EL MODELO CANVAS

a) ¿Qué es?

Un modelo de gestión inicialmente aplicado al mundo empresarial pero que, por su versatilidad y utilidad, ha ido ganando campo en los escenarios de gestión organizacional y comunitaria. El modelo permite identificar *en qué sentido* un proyecto agrega valor, qué acciones es necesario emprender para mantener de proyecto como exitoso en el tiempo, y cuáles de estas acciones es necesario emprender con socios estratégicos que aporten credibilidad y sostenibilidad al proceso. Justamente por este último elemento el modelo Canvas resulta ser de gran utilidad para los procesos de gestión socio-territorial alrededor de proyectos de infraestructura como los liderados por el IDU.

b) Objetivo

A partir de un ejercicio colectivo, identificar los intereses de los asistentes alrededor de un proyecto en particular así como los socios que podrían ser estratégicos para darle sostenibilidad en el tiempo a dicho proyecto, definiendo cómo mantener relaciones con ellos y para qué, la orientación de la comunicación con cada uno de estos actores y las posibilidades de hallar en su colaboración recursos de diferente naturaleza para sacar adelante todos los componentes y acciones de gestión socio-cultural de dicho proyecto.

c) Paso a Paso

Es importante aclarar que este modelo debe ser implementado en un momento intermedio en el que el equipo social ya cuente con información suficiente sobre la comunidad; inicia así, con la identificación de actores territoriales clave en las comunidades, particularmente por su capacidad de informar en ellas. Se diligenciará colaborativamente el cuadro propuesto del modelo canvas

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

(sin estructura de costos, pues a este nivel no aplica) para cada idea de gestión social que surja en estas reuniones.

3. NECESIDADES		1. PROPUESTA DE VALOR	2. BENEFICIARIOS / USUARIOS	
3.1. Alianzas	3.2. Actividades	Problema + fin del proyecto	2.3. Relaciones	2.1. Caracterización
	3.3. Recursos		2.2. Comunicación	

Fuente: Adaptación del Modelo a la gestión Social del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)

El cuadro del modelo cuenta con las siguientes casillas:

- **Propuesta de valor:** ¿Cuál es la finalidad de la estrategia o acción social propuesta? Es decir, ¿para qué se pretende llevar a cabo?
- **Beneficiarios de la propuesta:**
 - **Caracterización:** ¿Quiénes son? ¿A qué población o poblaciones pertenecen? ¿Qué los constituye como comunidad, organización, etc.? ¿Cuáles son las principales características de esta comunidad, organización, etc.?
 - **Comunicación:** ¿Cómo comunicarles oportunamente los beneficios del proyecto, y en su marco, de la estrategia/acción de gestión sociocultural que se propone? ¿Qué buscamos con ello? ¿Qué formas de comunicación usaremos para este fin?
 - **Relaciones:** ¿Cómo mantener relaciones con la población beneficiada? ¿Cómo lograr que ellos repliquen la información a otras comunidades, que también pueden beneficiarse del proyecto y la propuesta?
- **Necesidades para desarrollar la propuesta**
 - **Alianzas:** ¿Cuáles son las principales alianzas que debemos forjar para que el modelo funcione, con qué organizaciones o grupos? ¿Qué clase de colaboradores y socios se hacen necesarios para desarrollar el proyecto?
 - **Actividades:** ¿En qué fases, en qué momentos, y qué clase de actividades debemos realizar para culminar el proyecto? ¿Cómo organizarlas? ¿Qué otra clase de actividades podrían desprenderse del proyecto que puedan ser beneficiosas?

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- **Recursos:** ¿Qué recursos diferentes a los financieros necesitamos para llevar a buen fin nuestra propuesta? Recursos formativos, cognitivos, humanos...

13. MARCO LÓGICO

a) ¿Qué es?

- Una herramienta analítica para la planificación de la gestión de proyectos orientados a procesos.
- En el EML se considera que la ejecución de un proyecto es el resultado de un conjunto de acontecimientos con una relación causal interna. Estos se describen en: insumos, actividades, resultados, objetivo específico y objetivo global. Las incertidumbres del proceso se explican con los factores externos (o supuestos) en cada nivel.

De modo general, se hace un resumen del proceso de desarrollo en una matriz que comprende los elementos básicos mencionados, dicha matriz es conocida como la Matriz del Proyecto (MP) [a veces es conocida como Matriz de Planificación]. Se denomina Matriz del Proyecto, de un programa o proyecto de desarrollo social, a un documento que sintetiza:

- El objetivo general;
- Los objetivos específicos;
- Los resultados esperados;
- Las actividades necesarias para alcanzar dichos resultados;
- Los recursos necesarios para desarrollar las actividades;
- Las limitantes externas del programa o proyecto;
- Los indicadores medibles y objetivos para evaluar el programa o proyecto; y,
- El procedimiento para determinar los indicadores.

El marco lógico es considerado como un instrumento útil para que el equipo involucrado en un proyecto de desarrollo llegue a un consenso sobre la concepción general del proyecto o programa.

b) Objetivo

- Facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos, a partir de la comunicación y participación activa de los diferentes actores sociales que inciden en un territorio específico.

c) Paso a Paso:

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

El marco lógico contempla un esquema metodológico que permite operativizar el proceso de formulación o análisis de situación. A continuación, se describen las diferentes etapas:

1. Identificación del problema

Para la formulación del proyecto es necesario realizar una caracterización y análisis de la situación actual, lo que permite comprender los problemas de la población sobre los cuales se pretende intervenir, y facilita la selección del problema central que será abordado en el proyecto.

2. Enunciar y seleccionar los principales problemas sobre el tema

Listado e identificación de principales problemas actuales –no futuros o anteriores- a través de metodologías como la lluvia de ideas y escritura de los problemas en tarjetas individuales.

3. Especificar la existencia del problema central

Un problema es una situación negativa, mas no una carencia de algo (Ejemplo *Problema*: Baja cobertura educativa; *Carencia*: Falta de libros)

4. Desarrollo del árbol del problema

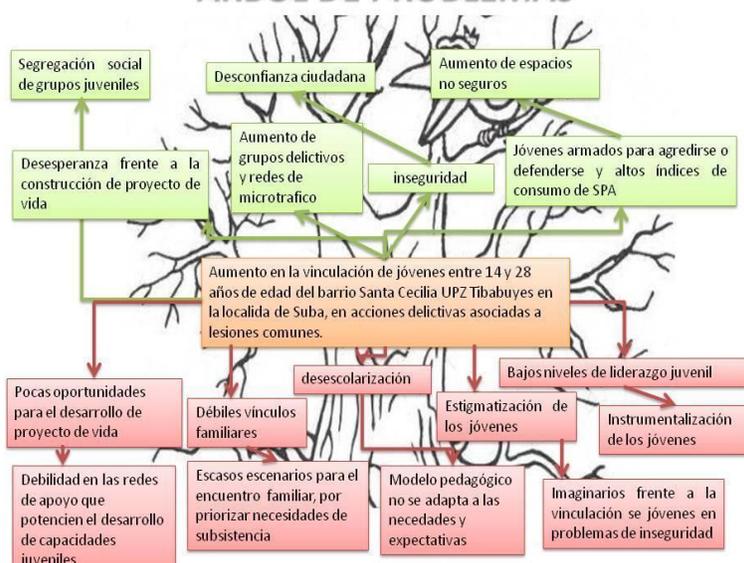
Es un instrumento metodológico empleado para especificar el problema central en el que se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión.

Una vez realizado el encadenamiento causa/efecto, se ordenan los problemas principales permitiendo al formulador o equipo identificar el conjunto de problemas sobre el cual se concentraron los objetivos del proyecto.

Esta clarificación de la cadena de problemas permite mejorar el diseño, efectuar un monitoreo de los "supuestos" del proyecto durante su ejecución y, una vez terminado el proyecto, facilita la tarea del evaluador, quien debe determinar si los problemas han sido resueltos (o no) como resultado del proyecto. Para ser explícitos en el desarrollo del árbol del problema se detallan los momentos pasos para tal fin.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ARBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Elaboración propia, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014

5. Enunciar el problema central

Consiste en formular el problema central de forma concreta en el centro de la página.

6. Seleccionar y registrar las causas del problema central

Se registran las causas en la parte baja –raíz- del árbol, se organizan en orden de causalidad, y se especifican el número posible de causas directas.

7. Seleccionar y registrar los efectos del problema central

Registrar los efectos en la parte alta –ramas- del árbol. Es necesario organizarlas en orden de causalidad y especificar el número posibles de causas directas.

8. Definición del esquema: problema central, causas y efectos.

En este momento ya se tiene un esquema preliminar del árbol de problemas, se procede entonces a revisar, verificar, ajustar para la coherencia lógica del proceso²¹.

²¹ Bibliografía general sobre Metodología Marco Lógico: ILPES, CEPAL (2005). "Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas". Chile. Sanín, A. H (2008). "Marco lógico para la formulación de proyectos de desarrollo. Guía temática para el curso virtual del Ilpes". Chile. NORAD Grupo trabajo metodológico. "Enfoque del

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

9. Desarrollo del árbol de Objetivos

Permite identificar las posibles soluciones las cuales son expresadas de manera contraria al problema y a los enunciados y efectos del árbol de problemas.

Para el uso de este método de intervención social es necesario tener en cuenta los siguientes momentos.

10. Transformar los problemas en objetivos

Se enuncian los problemas en situaciones positivas o condiciones posibles y deseables.

11. El problema central es el objetivo central las causas son los medios, y los efectos los fines:

Es necesario realizar un diseño de árbol, pero transformando el problema central en el objetivo principal, las causas equivalen a las raíces y los fines a las ramas.



Fuente: Elaboración propia, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014

12. Revisar y validar el árbol de objetivos:

Consiste en analizar y ajustar las veces que se considere necesario el esquema.

marco lógico como herramienta para planificación y gestión de proyectos orientados por objetivos". Edición actualizada. Resumen descripción método Zoop:

URL: [HTTP://WWW.JJPONLINE.COM/MARCOLOGICO/GENERAL.HTML](http://www.jjponline.com/marco_logico/general.html)

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

13. Análisis de la participación

Para el proceso es fundamental vincular a los diferentes actores público – privados, organizaciones sociales y comunitarias en el proceso, con el fin de identificar a quienes afecta el problema detectado sus condiciones para enfrentarlo y las relaciones que mantienen con otros actores que inciden en el territorio. Para ello se requiere evidenciar los siguientes momentos.

14. Identificación de involucrados

Se elabora un listado de todos los agentes directos e indirectos involucrados que inciden en aspectos del proyecto (Afectación tanto positiva como negativa).

15. Establecer Categorías

Para establecer estas categorías, se requiere identificar los agentes, sean individuales o colectivos, públicos, privados, gremios, comunitario entre otros, con el fin de establecer categorías de análisis para los posteriores momentos del ejercicio participativo.

16. Descripción de intereses y dificultades:

Se requiere detallar los intereses o dificultades, o cómo el proyecto afecta a la categoría de análisis realizada para los actores o agentes identificados. Para la priorización se pueden utilizar criterios como:

- Tipo de problema en relación con lo planteado
- Intereses y necesidades
- Potencial en términos de fortalezas y debilidades
- Relaciones de cooperación o dependencia, de conflictos e intereses²².

17. Análisis de alternativas

Es claro que hay diversas formas cómo puede solucionarse el problema o los diversos medios para alcanzar el objetivo central; sin embargo, el análisis permitirá la valoración a las posibles alternativas en función de la implementación y sostenibilidad del proyecto. Para ello se presentan los siguientes momentos o pasos.

18. Excluir objetivos no deseables o irrealizables

Este ejercicio requiere del análisis sistemático de los objetivos establecidos según condiciones de tiempo, recursos, riesgos, pertinencia entre otros, para desechar los que no son posibles realizar o los que no son deseables en el momento.

²² Arenas, Ana Isabel (2014). Diseño, Desarrollo y Evaluación de Proyectos. Desarrollo de la metodología del Marco Lógico. Neiva.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

19. Definir acciones que permitan lograr los medios

Se detallan las actividades que permitan lograr los objetivos definidos como medios para superar el problema central. Esta acción se puede realizar mediante una lluvia de ideas de actividades, en donde se visibilizan las propuestas comunitarias al conocer de fondo la realidad social del territorio y el tipo de actividades factibles.

20. Establecer las alternativas posibles:

De acuerdo con los medios y las acciones definidas se organizan las alternativas posibles para realizar el análisis de la selección o combinación para definir la alternativa del proyecto. Entre las alternativas escogidas se analiza si son "complementarias" o "excluyentes", con el fin de orientar las acciones de gestión pertinentes para tal ejercicio.

21. Sistematización

Este proceso es una labor interpretativa en la que se descubren las intencionalidades, sentidos, dinámicas y representaciones sociales que requieren de unas precisiones documentales y gráficas que den cuenta del proceso realizado para esta metodología de intervención social. Este ejercicio de sistematización pretende entonces, comprender las acciones, los sentidos y discursos de los sujetos que recobran sentido cuando se están afianzando ejercicios de repensar el territorio y por ende las cotidianidades de los grupos sociales.



ALTERNATIVAS

<p>A1+A3</p> <p>Fortalecer las redes de apoyo que potencien el desarrollo de capacidades juveniles para aumentar las oportunidades en el desarrollo de proyecto de vida, vinculándolos en actividades productivas, creativas y deportivas que se adapten a sus necesidades y expectativas.</p>	<p>C3+C5</p> <p>Fortalecer iniciativas juveniles vinculando a los jóvenes en actividades productivas, creativas y deportivas que se adapten a sus necesidades y expectativas favoreciendo la autonomía, consciencia y libertad en los jóvenes para que actúen como gestores de su propio desarrollo</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

La sistematización de prácticas puede hacer énfasis en:

- Contenido de la práctica
- Enfoques, métodos, metodologías, técnicas, instrumentos, estrategias de las prácticas.
- Formas de, modos organizacionales, dinámicas de interacción.
- Sujetos: participación, liderazgos, actitudes, roles.
- Visiones comprensivas, vivencias de la praxis en el ejercicio de participación ciudadana
- Obtención y generación de información
- Fortalezas o aciertos. Dificultades o fracasos. Aspiraciones y logros.
- Antecedentes, contextualización y lecciones aprendidas de las prácticas utilizadas para tal método de intervención social.
- La definición de uno de estos énfasis o de otros, debe corresponder con los intereses del grupo que sistematiza y constituyen los ejes centrales de los objetivos del proyecto²³.

14. GRUPOS FOCALES

a. ¿Qué es?

- Una técnica de recolección de información mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática en específico.

b. Objetivo:

- Recolectar información de temáticas específicas o ejes de interés, que requieren niveles de profundidad según él o la investigadora social.

Asumiendo que los grupos focales sirven para la recolección de información y para resolver preguntas de investigación que subyacen del proyecto, se mencionan a continuación una recopilación de situaciones donde el uso de esta herramienta es pertinente en las intervenciones sociales.

- El conocimiento que hay sobre un tema requiere de precisiones técnicas, sociales, ambientales, de procedimiento entre otras, es decir, contribuirá a la comprensión de temáticas y sus impactos como variables de análisis asociadas a las dinámicas socio-territoriales.

²³ [HTTP://WWW.OEI.ES/EQUIDAD/LICEO.PDF](http://www.oei.es/equidad/liceo.pdf)

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- En ocasiones cuando la implementación y el análisis de instrumentos de recolección de información como las encuestas cuantitativas tienden a ser contradictorias o “estadísticamente engañosas”, es necesario recurrir a esta herramienta para aclarar y profundizar en conceptos como respuestas que pudieran ser contradictorias resultado de instrumentos como las encuestas en mención.



Carefully chosen pictures can be used in FGDs to provoke detailed discussion.

- Descubrir la percepción y reacción de las personas frente a programas sociales, económicos, ambientales, a servicios entre otros.
- Desarrollo de otros instrumentos, como entrevistas específicas para estudios de caso.
- Identificación de necesidades personales y comunitarias que requieren de un proceso de retroalimentación.

c. Paso a Paso:

- Número ideal de personas que conforman el grupo focal: es necesario conocer las características del territorio, los perfiles de los participantes y la habilidad y experiencia del moderador.
- Determinar el número adecuado de participantes sin exceder las 12 personas.
- Si se van a tratar temas complejos, sensibles o controvertidos se recomienda la utilización de grupos pequeños entre 5 y 8 participantes.²⁴

De igual forma se presenta una serie de pasos para planear y realizar un grupo focal:

1. **Plantear los objetivos:** tener claro que se busca con este escenario de participación comunitaria hacia el proyecto, qué información se puede obtener de ese grupo para retroalimentar el proyecto o que temática, pertinencia y el alcance de la misma se puede profundizar o precisar en este escenario.
2. **Diseñar los pasos metodológicos:** abordar los temas o intencionalidades inscritas en la definición de los objetivos

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

3. **Desarrollar el cronograma:** planear las sesiones con suficiente tiempo de antelación, para identificar, analizar y formular las preguntas o las iniciativas de profundización a los temas enunciados, pero también para identificar, comprometer a las personas para este ejercicio como el lugar adecuado.
4. **Identificar los participantes:** dependiendo de la finalidad y el alcance del ejercicio: se puede contemplar grupos homogéneos o heterogéneos (ciclo vital, género, perfil socio demográfico, perspectivas entre otros); aunque no es rígido la selección de los grupos es necesario tener en cuenta que si tiende a ser muy homogéneo no permite reconocer otras perspectivas, representaciones sociales sobre el territorio; situación contraria cuando es heterogénea en el que se propende por el intercambio de perspectivas, representaciones e imaginarios sociales, por tanto el equilibrio y la mediación entre estas dos posibilidades de grupos es fundamental para la realización y pertinencia del grupo focal.
5. **Seleccionar el moderador o moderadora:** en lo posible sea el/la orientador/a interesado en realizar este escenario, su función principal es propiciar la diversidad de opiniones en grupo, debe ser una persona que conozca bien el tema y el objetivo para que sus intervenciones conlleven a la interpelación y la controversia para aumentar los niveles de argumentación y por ende contra argumentación, todo ello enmarcado en habilidades comunicativas importantes para contribuir a la confianza entre los participantes, la posibilidad del diálogo abierto y horizontal (Igualdad de condiciones).
6. **Diseñar y preparar las preguntas:** las cuales deben ser generadoras de discusión para la retroalimentación, precisión y profundizaciones respectivas, para ello es necesario la construcción de una matriz en donde se evidencien las dimensiones temáticas y las preguntas específicas que conlleven a dar respuesta al objetivo planteado en el primer paso descrito anteriormente.
7. **Seleccionar el sitio de la reunión:** se recomienda que sea privado, donde sólo puedan tener acceso los participantes con atributos importantes de confort y de neutralidad.
8. **Definir aspectos logísticos para la organización de la sesión:** Seleccionar una persona que propendan por la organización de la sesión en lo preferible en (U) con el fin de garantizar un ambiente de horizontalidad y de conversatorio donde la acción comunicativa otorgue a todos los participantes un rol de actores discursivos cuyas intervenciones se convierten en vitales para lograr el objetivo principal.
9. **Desarrollar la sesión:** se recomienda la participación de uno o varios expertos que puedan resolver las dudas o hacer aclaraciones a

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

temáticas que requieren de precisiones y detalles sobre los temas o aspectos que se consideren. Así mismo, en el grupo focal es aconsejable realizar una retroalimentación para valorar los niveles de comprensión y satisfacción compartida de esta herramienta²⁵.

d. ¿Cómo se analiza?

- ¿Quiénes fueron las personas o grupos más nombrados durante el ejercicio y qué opiniones tuvieron los participantes?
- ¿Cuáles fueron los lugares más nombrados y que opiniones tuvieron los participantes frente a ellos?
- ¿Cuáles fueron las instituciones más nombradas y que opiniones tuvieron los participantes frente a ellas?
- ¿Cuáles fueron las causas y las consecuencias que generaron las problemáticas sobre la cuales se discutió el grupo?²⁶
- ¿Se plantearon soluciones o retos?

Problem a central	Posiciones frente al problema		Soluciones propuestas	Entidades o personas implicadas en las soluciones
	Positivas	Negativas		

15. TALLERES DE IMAGINARIOS SOCIALES

- Una herramienta metodológica de intervención social, por medio de la cual se logra identificar la percepción de los niños, niñas y adolescentes –NNA-, entre otros; de la situación actual de su territorio y la proyección que hacen del mismo en el marco de los componentes del proyecto (movilidad, urbano, social, económico, ambiental) Entendiendo que las ciudades diseñadas desde los y las NNA son incluyentes y propenden por el disfrute y la convergencia intergeneracional para el desarrollo.

a. Objetivo

- Fortalecer la participación con incidencia de NNA en la construcción del proyecto de ciudad sostenible²⁷ a través de pactos ciudadanos, que

²⁵ [HTTP://RIEM.FACMED.UNAM.MX/SITES/ALL/ARCHIVOS/V2NUM01/09_MI_HAMUI.PDF](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/v2num01/09_MI_HAMUI.PDF)

²⁶ Centro de Innovación Social ANSPE. Caja de herramientas.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

promuevan acciones de corresponsabilidad para el desarrollo de los proyectos urbanísticos que adelanta la entidad.

- Los talleres de imaginarios sociales cobran sentido cuando la participación activa de la niñez lleva a que se planifique, comprendan y planteen alternativas de urbanismo incluyente, teniendo en cuenta dos escenarios: actual y la proyección de ciudad. Las intervenciones urbanísticas pensadas desde los niños, niñas y adolescentes beneficia el disfrute equitativo de la ciudad de todas y todos. Se recomienda realizarlos en la etapa de estudios y diseños del ciclo del proyecto, con el fin de incidir en los diseños y formas de ocupar el territorio.

b. Paso a Paso

1. Definición de responsables del taller (Profesionales sociales con habilidades: comunicativas, didácticas y pedagógicas)

Responsables de la logística, diseño e implementación de los talleres de imaginarios sociales.

2. Realización de sesiones:

Se realizará en 2 sesiones, la primera asociada a la sensibilización hacia el Desarrollo Urbano y la segunda, asociada a la proyección – sueño de ciudad.

3. Identificar la población de NNA según los alcances y dimensiones del proyecto urbanístico (área de influencia directa e indirecta).

Dicha identificación debe contar entre otros, con los Consejos Consultivos de NNA, Gobierno Escolar de las diferentes instituciones educativas y demás colectivos que adelantan ejercicios participativos con esta población.

4. Gestión del escenario para la realización del taller en mención.

Este deberá propender por la accesibilidad, seguridad y confort de los NNA²⁸

5. Primera Sesión- ciudad vista

Sensibilización hacia el Desarrollo Urbano: Para ello se proponen los siguientes momentos los cuales requerirán de material lúdico y pedagógico

²⁷ Tonucci, F. 2003. La ciudad de los Niños. Laboratorio «Fano la città dei bambini». Via Arco d'Augusto 2.Italia Pág. 30

²⁸ Ídem Pág 14

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

6. Aproximación conceptual sobre el derecho a la ciudad.

Referentes de intervenciones integrales donde la inclusión, la participación de NNA ha contribuido al proyecto de ciudad (Unidades de Vida Articulada entre otros).

7. Ciudad Vista:

Es un momento donde a través de preguntas orientadoras se busca que los NNA reflexionen sobre su cotidianidad en la ciudad – barrio y la correlación con el acceso, autonomía y pleno disfrute del derecho a la misma. Se presenta a continuación algunas preguntas orientadoras ligadas a los componentes del proyecto

- ¿Qué es para ti la ciudad? (Social – Urbanístico)
- ¿Qué es para ti el barrio? (Social – Urbanístico)
- ¿Qué papel juegas tú en la ciudad? ¿cómo te sientes en ella? (Social – Urbanístico)
- ¿Qué papel juegas tú en el barrio? ¿cómo te sientes en él? (Social – Urbanístico)
- ¿Qué tan importantes son los NNA en la planificación para la ciudad? (Social – Urbanístico)
- ¿Qué tan importantes son los NNA en la planificación para el barrio? (Social – Urbanístico)
- ¿Cómo te movilizas tú como niño/niña en la ciudad – Barrio? (accesibilidad, comodidad, seguridad, autonomía, etc.) (Movilidad)
- ¿Qué relación y oportunidades de disfrute tienes con espacios naturales? (parques, jardines, espacios para cultivos entre otros). (Ambiental)
- ¿Además de tu colegio, de la casa, donde puedes compartir, jugar, crear, disfrutar con tus amigos/as y familiares? (Profundizar en la forma y disfrutar los espacios). (Urbanístico)
- ¿Cómo percibes las actividades económicas informales y formales en barrio? (Condiciones laborales, importancia del desarrollo económico en la planeación de la ciudad y su afectación en la cotidianidad del NNA etc.) (Económico)
- ¿Cómo percibes las actividades económicas informales y formales en la ciudad? (Condiciones laborales, importancia del desarrollo económico en la planeación de la ciudad y su afectación en la cotidianidad del NNA, etc.) (Económico)

8. Socialización del proyecto urbanístico a desarrollar:

Un escenario de diálogo en donde se visibilicen los atributos técnicos, alcances y oportunidades del proyecto para consolidar apuestas urbanas integrales y sostenibles.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Insumos para la segunda sesión: Cada niño y niña traerá Fotografías y/o dibujos que reflejen sus propuestas para ejercer el pleno derecho a la ciudad (directamente relacionado con necesidades y oportunidades evidenciadas en la sesión anterior-ciudad vista).

9. Segunda Sesión Ciudad Imaginada:

Es el momento en que las y los NNA socializarán sus fotografías o dibujos y se promoverá un espacio de reflexión para la priorización concertada de aproximadamente tres alternativas urbanísticas que logren reivindicar el derecho pleno de la ciudad en el marco del proyecto a desarrollar.

10. Pactos Ciudadanos:

Teniendo en cuenta las alternativas priorizadas, se concertará entre las y los NNA y los profesionales técnicos y sociales de la entidad, la viabilidad de las propuestas en los lineamientos de diseño del proyecto a desarrollar y las acciones de corresponsabilidad necesarias para su diseño, implementación y sostenibilidad²⁹.

16. MAPEO DE RIESGOS DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS NNA

a. ¿Qué es?

Es una herramienta que permite que los NNA exploren los riesgos que enfrentan en sus comunidades. El mapeo de riesgos puede implementarse siguiendo los parámetros usados para organizar y sistematizar un grupo focal.

b. Objetivo

- Permite identificar los principales riesgos que los NNA más desean cambiar, así como los aspectos positivos y negativos de sus comunidades.³⁰
- El mapa de riesgos puede llevarse a cabo en grupos pequeños de NNA en un tiempo aproximado de 45 minutos.

c. Paso a Paso

- Entregar a los NNA un pedazo grande de papel, esferos y colores.

²⁹ Los pactos ciudadanos deberán contar con un proceso de seguimiento y monitoreo con el fin de continuar con los compromisos adquiridos para cada una de las etapas del ciclo del proyecto de la Entidad.

³⁰ Einstein, C., & O’Kane, C. (2008). A kit of tools for participatory research and evaluation with children, young people and adults: A compilation of tools used during a thematic evaluation and documentation on children’s participation in armed conflict, post conflict and peace building. Oslo: Save the Children Norway.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Un facilitador se encargará de transmitir las instrucciones, orientar la discusión y controlar los tiempos. Por ejemplo, el facilitador le pedirá a los NNA que colectivamente dibujen un mapa de su comunidad destacando todos los lugares importantes de su comunidad.
- Pedirle a los NNA que resalten / dibujen los lugares que les gustan y aquellos lugares en donde se sienten seguros en su comunidad (por ejemplo, cada niño/niña puede poner una cara feliz o una marca en los lugares que les gusta).
- Pedirle a los NNA que dibujen / resalten los lugares peligrosos en su comunidad, lugares donde no se sienten seguros / tienen miedo / donde enfrentan riesgos o lugares donde ocurren accidentes (por ejemplo, cada niño/niña podría poner una cara triste o una marca)
- Pedirle a los NNA que indiquen 3 áreas de riesgo en su comunidad que les gustaría cambiar (por ejemplo, cada NNA podría colocar una estrella por tres cosas que les gustaría cambiar).
- Una persona debe estar encargada de facilitar la discusión, profundizando en algunos de los aspectos planteados por los NNA, por ejemplo, preguntándoles si ¿alguna vez han tratado de abordar los riesgos? o, ¿si creen que se puede hacer algo práctico para abordar los riesgos?

17. TALLERES DE DISEÑO PARTICIPATIVO

a. ¿Qué es?

- Método de intervención social y urbanística que permite desarrollar productos y servicios a través de procesos creativos comunitarios.

b. Objetivo:

- Son un espacio que posibilitan que las ciudadanas y ciudadanos asuman un rol activo en la producción de ciudad a través de la generación o reconfiguración de los espacios urbanos que generan.
- Requiere asumir la construcción colectiva entre diversos actores que directa o indirectamente se verán implicados con la solución arquitectónica y que tienen el derecho a tomar decisiones consensuadas, para alcanzar una configuración física apropiada a sus necesidades, aspiraciones, representaciones simbólicas, imaginarios sociales y valores, que sea adecuada a los recursos necesarios y suficientes para viabilizar su realización.

Para la buena realización de los talleres es necesario contar con grupos, asociaciones, colectivos, actores sociales (Grupos poblacionales diferenciadores

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

– Ciclo vital) que inciden en el territorio y que se encuentran dispuestos a tejer y fortalecer lazos de asociatividad y cohesión social.

La identificación y vinculación de los actores sociales en un diseño participativo recobra una importancia significativa en la medida que este debe surgir desde las voces y sensibilidades de los agentes sociales, instituciones y tejido asociativo que tengan relación con el tema; más aún cuando lo que se pretende con este tipo de ejercicios es la apropiación e identidad social basada en la historia, en la memoria conjunta (Valores compartidos) que permite proyectar futuros deseables, escenarios cuyos baluartes se sustentan en el enfoque de derechos de todas las ciudadanas y todos los ciudadanos.

c. Paso a Paso:

A continuación, se presentan algunos pasos metodológicos para el diseño participativo:

1. Aproximación al problema y/o tema de interés general: acercamiento entre los pobladores de una comunidad y el equipo técnico de asesores, a partir de la necesidad específica de resolver un problema urbano/arquitectónico; se requiere de métodos ya enunciados para consensuar intereses y priorizar acciones que guiarán el resto del proceso.

2. Investigación y conocimiento: Recopilación y análisis de la información preliminar y profundización en componentes o categorías de análisis (ejemplo los componentes de los proyectos: Ambiental, Económico, Social, Urbano, Movilidad) desde los cuales surgirán una variedad de ideas que se conjugarán en la propuesta de diseño. Cabe destacar que, desde el enfoque del diseño participativo, se hace prioritaria la “triangulación” de la información, es decir, la verificación de resultados a partir de varias fuentes, con diversos métodos y con distintos participantes.

3. Generación de las ideas de diseño: Los diseños se generan a través de los talleres de diseño participativo en los que se revisa la información recolectada, analizada y sistematizada previamente para depurarlas y moldearlas con materiales concretos simulando un ejercicio de arquitectura, generalmente se trabaja con materiales visuales (planos, croquis, dibujos, fotografías) y maquetas.

4. Puntualización y evaluación: *“A partir de los materiales generados en el taller de diseño, el equipo asesor trabaja en la elaboración de propuestas, a manera de aproximación a las soluciones posibles. Estas*

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

*propuestas se discuten, se confrontan y se evalúan en talleres de diseño sucesivos hasta que se logra consensuar un proyecto definitivo*³¹.



TrazosSonoros(Äänijälki)

Fuente: Diseño participativo. Colectivo CYDED Red XIV. F. Pág. 9

Las propuestas deben ser discutidas y evaluadas con la participación de la comunidad, hasta que se logre consensuar un proyecto definitivo en el que se proyecte mejoras considerables en el territorio en cada uno de los componentes del proyecto (ambiental, social, urbano, movilidad, económico). Esta definición del proyecto definitivo requiere de reuniones constantes e intermedias, donde se retroalimenta y presente a la comunidad los avances en lo que respecta a la incorporación de las propuestas comunitarias en el diseño del proyecto.

18. ANÁLISIS DE GUSTOS Y DISGUSTOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS

a. ¿Qué es?

Mapeo de los gustos y disgustos de los NNA.

b. Objetivo

La actividad propuesta puede desarrollarse como una introducción para romper el hielo con los niños y niñas y a su vez como una herramienta introductoria

³¹ Diseño participativo. Colectivo CYDED Red XIV. F. Pág. 9

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			idu
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

que facilita el entendimiento de los gustos y disgustos de los niños en relación a las experiencias vividas y los entornos habitados.³²

c. Paso a Paso

- Los niños y niñas dibujan el croquis de un cuerpo. En algunos casos, usan a un niño/a como referente.
- Se dibuja una raya vertical en la mitad del mapa del cuerpo, de tal manera que un lado representa las cosas o aspectos que le gustan a los niños y los hacen sentirse feliz el otro lado las cosas u aspectos que no les gustan y los hacen sentirse tristes.
- Un facilitador/a motivará a los niños y niñas a seccionar su dibujo de acuerdo a las partes del cuerpo, de tal forma que en cada parten compartan aspectos relacionados a las funciones de dicha parte, teniendo siempre en cuenta los aspectos que les gustan y los que no les gustan.
- Ojos: Preguntarle a los niños y niñas ¿que ven en sus casas, escuelas y comunidades que los hace sentirse felices o tristes
- Boca: ¿Qué comen o toman que los hace sentir felices o tristes?
- Orejas: ¿Que escuchan que los hace sentir felices o tristes?
- Manos y brazos: ¿Qué hacen con sus manos y brazos que los hace sentir felices o tristes?
- Piernas y pies: ¿A dónde van que los hace sentir felices o tristes?



Fuente: Children's Participation in the Analysis, Planning and Design of Programmes. *London: Save the Children.*

19. TALLERES DE IDENTIDAD

a. ¿Qué es?

³² O'Kane, C. (2013). Children's Participation in the Analysis, Planning and Design of Programmes. *London: Save the Children.*

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Una herramienta que permite la recopilación de elementos y expresiones que surgen de un ejercicio de memoria colectiva con las comunidades a través del cual es posible plantear propuestas para la recuperación y reproducción de imaginarios sociales que potencializan la apropiación y el sentido de pertenencia de los proyectos.

b. Objetivo

- Identificar aspectos relacionados con la identidad de cada uno de los territorios en los que se realice la intervención urbanística, a partir de los elementos recopilados y la memoria de las comunidades de las áreas de influencia.
- La caracterización socio territorial requiere de una perspectiva histórica e identitaria en la que se evidencian prácticas culturales, sociales, simbólicas, políticas, entre otras, que han construido un presente y un posible futuro.

c. Paso a paso

1. **Selección y convocatoria de participantes en el taller:** procurando la inclusión generacional y el enfoque de género. En la convocatoria manifestar claramente el ejercicio a realizar y su objetivo, con el fin de que las personas recuperen historias, imágenes, recortes de periódico, testimonios, etc. que permitan alimentar el taller.)
2. **Organización y desarrollo del taller:** Distribución En grupos-mesas de acuerdo con la proximidad territorial; en cada una de ellas se contará con un profesional social del equipo para orientar el trabajo. Se sugiere que en la medida de lo posible se realice la grabación de la sesión de trabajo para efectos de la sistematización.
3. **Presentación de la matriz de trabajo:** la profesional y/o el profesional social realiza la presentación de los elementos (Personajes, lugares, acontecimientos, Manifestaciones culturales, artísticas y deportivas) sobre los que se espera realizar la reflexión, se fija en la pared la matriz impresa previamente en un formato lo suficientemente grande para las anotaciones de la comunidad.

Personajes	Lugares	Acontecimientos	Manifestaciones culturales, artísticas y deportivas
Identifique los nombres de los personajes más recordados de este territorio indicando cual fue o es su	Identifique los lugares más importantes del territorio y por qué consideran que lo son (relacionar época).	Qué hechos ocurrieron que dieron relevancia al desarrollo del territorio.	Actividades sociales y culturales que se desarrollan o desarrollaron en el territorio.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

importancia.			
--------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia. Equipo Social Metro. Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) 2014.

4. A cada uno de los participantes se le entregarán mínimo 4 memo fichas de diferente color, con el fin de que puedan realizar un aporte por cada uno de los elementos en mención. Sin embargo, de requerir se entregarán más de acuerdo con la dinámica que plantee él y/o la profesional social.
5. Una vez cada participante diligencie su o sus fichas, pasará a pegarla en la cartelera haciendo una breve narración a los asistentes. Si tiene fotografías, dibujos, recortes de periódico u otro material de apoyo también podrá fijarlo. (Contar con el material fotográfico, implica haber solicitado previamente en el proceso de convocatoria).
6. Al finalizar este ejercicio se sugiere construir colectivamente un texto y/o enunciar propuestas concretas que respondan a un conjunto de preguntas orientadoras para profundizar en algunos elementos. Se sugieren: ¿Qué hace este territorio diferente? ¿Cuál es el o los principales elementos identitarios? ¿Cómo los elementos identitarios se podrían involucrar en el proyecto a desarrollar?

20. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ADELANTADOS POR EL IDU

A continuación, se establecen algunos criterios básicos para el proceso de recolección y análisis de datos cualitativos y/o cuantitativos en los estudios de percepción que se requieren realizar durante las diferentes etapas de los proyectos de infraestructura adelantados por el IDU.

a. Selección enfoque de investigación

Para seleccionar el enfoque cualitativo o cuantitativo que se llevará a cabo para conocer la percepción ciudadana sobre los proyectos de infraestructura adelantados por el IDU, se debe inicialmente identificar el área de influencia directa e indirecta del proyecto (radio de 200 metros desde el eje del proyecto) sobre el cuál se quiere conocer la percepción ciudadana.

Dependiendo de la densidad poblacional de estas áreas, y el tipo de población que habita en las mismas, se podrá decidir cuál será la mejor manera de abordarlos; por ejemplo: si el área de influencia es muy acotada, y se

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

encuentran sectores u organizaciones de tipo financiero, educativo, entre otras que representan un gremio o grupo poblacional específico, los cuales se verán afectados con la realización de las obras, un enfoque cualitativo como entrevistas o grupos focales puede ser la manera más adecuada para conocer la opinión de este tipo de población, debido a que nos permite concentrarnos en conocer las necesidades de los entes más influyentes dentro del área de influencia del proyecto.

Por otro lado, si el área de influencia directa e indirecta es más amplia y sus habitantes son de tipo residencial y comercial, los cuales se verán impactados con la obra, un enfoque cuantitativo será más adecuado, debido a que este permite recoger la información de un número representativo de personas sin sesgar los resultados a un solo grupo poblacional cuando se diseña de una manera adecuada.

b. Diseño muestral

Una vez definido el enfoque de investigación, estas herramientas son claves para el desarrollo de un estudio óptimo de percepción ciudadana:

1. Definir población de interés

Definir de manera rigurosa la población que se quiere representar en el estudio, incluir subpoblaciones, y si es posible establecer cifras cercanas sobre el total de ciudadanos, hogares, establecimientos, entre otros que sean de interés en el estudio.

En este punto es recomendable realizar un recorrido de la zona de influencia del proyecto, determinando la cobertura o alcance que tendrá el estudio como barrios, upz, localidades, etc.

2. Tamaño de muestra

Para el caso de estudios cuantitativos, el tamaño de muestra debe ser como mínimo representativo por el grupo de población total objetivo, para hacer estimaciones de proporciones máximo del 50% con un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%.

Puede utilizarse la siguiente expresión para calcular el tamaño de la muestra:

Por otro lado, se deben establecer los niveles de desagregación de la muestra, por ejemplo, localidades, UPZ, barrios, entre otros, definiendo los márgenes de error esperados por cada uno de estos niveles.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Para el caso de estudios cualitativos se debe establecer un número total de entrevistas, observaciones, reuniones o asistentes a grupos focales, que dependerá de la cantidad de interesados en participar en el estudio. Así mismo se deben definir los insumos que se tendrán en cuenta para convocar a las personas, como listas de asistencia a reuniones, directorios telefónicos locales, correos electrónicos, entre otros.

3. Diseño muestral

Definir el diseño muestral a utilizar para la selección de cada una de las unidades muestrales de interés. Una unidad muestral puede ser una localidad, una upz, un barrio, una manzana catastral, etc.

Para el caso de diseños muestrales probabilísticos se deben definir los estratos, las etapas, las unidades de muestreo en cada etapa, y los métodos de selección en cada una de estas.

Para el caso de los diseños muestrales no probabilísticos, definir la cuota de muestreo establecida por subpoblaciones, y la metodología a llevar a cabo para la selección de las unidades muestrales definidas.

Los estudios cualitativos pierden credibilidad y confianza cuando las personas entrevistadas, observadas o invitadas a grupos focales y/o reuniones son seleccionadas por conveniencia, es decir por interés personal del investigador. Para evitar este tipo de inconvenientes que ocasionan sesgos en el estudio, es necesario describir el proceso de selección de los participantes en el enfoque cualitativo. Para esto se recomienda selección aleatoria a partir de marcos de lista, y convocatorias por diferentes medios dentro del área de influencia del proyecto, asegurando que todos los posibles asistentes fueron informados e invitados a las diferentes reuniones o grupos programados.

4. Sobrecobertura y ausencia de respuesta

Para el caso del enfoque cuantitativo, se debe establecer un porcentaje de ausencia de respuesta esperada, y definir una sobremuestra que permita cubrir este porcentaje, así como el método de selección de unidades muestrales de reemplazo en cada una de las etapas del diseño para el caso de los diseños probabilísticos.

5. Metodología de recolección en campo

Una vez definido el diseño muestral, se debe contar con una metodología de levantamiento de información en campo, en la cual se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Enfoque cuantitativo:

- El tipo de instrumento que se aplicará; por ejemplo: entrevista estructurada, cuestionario, encuesta, etc.
- Se debe definir si el instrumento se aplicará de manera presencial, telefónica, virtual o mixta
- para el caso de encuestas definir el número de encuestadores y supervisores de campo (si aplica).
- Los recorridos que se realizan en el terreno, en el caso de encuestas presenciales.
- la manera como se abordará a la persona en el hogar o en el comercio según sea la unidad de muestreo definida.
- El levantamiento de directorios telefónicos y/o de correos electrónicos para la realización de encuestas telefónicas y virtuales

Enfoque cualitativo:

- Definir las preguntas que se realizarán durante una entrevista, los temas que se tratarán en un grupo focal, o las características que se observarán en un proceso de observación.
- Para el caso de grupos focales determinar quiénes serán los moderadores; estas personas deben estar capacitadas y con profundidad el proyecto.
- Se deben asignar personas capacitadas para registrar las respuestas de los ciudadanos en las reuniones o entrevistas programadas.
- Realizar grabaciones de las reuniones y/o sesiones con los ciudadanos con el fin de identificar información que no haya sido captada durante la entrevista, sesión u observación.

c. Diseño del instrumento de recolección de información

Para la elaboración del instrumento con el cual se recogerá la información requerida, se establecen los siguientes criterios:

1. Objetivo del instrumento

Tener claro el objetivo de la investigación es lo más importante antes de diseñar cualquier instrumento. El objetivo del estudio puede variar

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

dependiendo de la etapa en la en que se encuentre el proyecto, algunos ejemplos de objetivos deseables en un estudio de percepción ciudadana pueden ser:

- Conocer la opinión ciudadana y nivel de aceptación sobre la posible realización del proyecto (etapa de factibilidad y/o estudios y diseños)
- Conocer el nivel de expectativa de los ciudadanos con respecto al proyecto (etapa ex ante)
- Identificar la percepción ciudadana de los ciudadanos con respecto a la construcción de la obra (etapa durante)
- Conocer el nivel de satisfacción ciudadana con el proyecto entregado por el IDU (etapa ex post)
- Evaluar el impacto del proyecto (etapa mantenimiento vs etapa estudios y diseños)

2. Indicadores de interés

Establecer indicadores y métodos de estimación de los mismos que permiten dar respuesta a pregunta de interés en el estudio, como proporciones, razones, recuentos, entre otros.

- Definir métodos de análisis de información, descriptivos, exploratorios o multivariados, según el alcance del estudio.
- De acuerdo al objetivo o intencionalidad del estudio, se deben definir algunos indicadores que inciden en la toma de decisiones durante el proceso de la gestión socio-cultural del proyecto. Algunas referencias de indicadores pueden ser:

3. Indicadores sociodemográficos

Estos indicadores pueden ser recogidos mediante información primaria o secundaria, nos interesa conocer la densidad poblacional del área de influencia del proyecto, así como otros factores que influyen en la percepción ciudadana como la edad, el estrato socioeconómico, nivel educativo y ocupación, entre otras.

4. Indicadores de percepción ciudadana

Algunos indicadores a evaluar mediante la percepción ciudadana, tanto en el enfoque cualitativo como cuantitativo, pueden ser:

- Nivel de conocimiento del proyecto
- Nivel de participación de la ciudadanía en la toma de decisiones con respecto al proyecto

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Percepción ciudadana sobre el estado actual de la zona de influencia. En este punto se debe concientizar a la ciudadanía o entes de interés sobre el estado de la zona, haciendo énfasis en las siguientes condiciones: medio ambiente, espacio público, movilidad, imagen del sector, y entorno paisajístico.
- Expectativa ciudadana sobre las mejoras que se verán en el sector una vez finalizado el proyecto. Se pueden evaluar las condiciones mencionadas en el ítem anterior, pero en un tiempo futuro.
- Satisfacción ciudadana con las obras entregadas por el IDU

5. Indicadores de cultura y comportamientos ciudadanos

Por último, y no menos importante, el estudio de percepción ciudadana nos puede servir para identificar ciertos comportamientos ciudadanos que pueden cambiar de manera positiva con la realización de las obras, algunos indicadores al respecto pueden ser:

- Comportamientos ciudadanos en la movilidad
- Comportamientos ciudadanos en el espacio público
- Orgullo y pertenencia por la zona donde viven o trabajan
- Orgullo y pertenencia por la ciudad

d. Metodología para la Evaluación y Concepto de Factibilidad Social por Alternativa

Con el fin de cuantificar juicios u opiniones gerenciales sobre la importancia relativa de cada uno de los criterios empleados en el proceso de toma de decisiones, se sugiere utilizar la metodología AHP (Analytics Hierarchy Process) "Proceso de Análisis Jerárquico", que debe abordar las siguientes etapas:

1. Se descompone el Problema de Decisión en jerarquías.
2. En esta etapa se escogen cuáles son los criterios a evaluar
3. Desarrollar las Matrices de Comparación
4. Se definen los criterios a comparar por cada jerarquía y se califican por pares:
 - 1=Igualmente Preferida
 - 3=Moderadamente Preferida
 - 5=Fuertemente Preferida
 - 7=Muy fuertemente Preferida
 - 9=Extremadamente Preferida

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

5. Se desarrolla la Matriz Normalizada (MCN) y Vector de Prioridad, Consistencia y el Coeficiente de Consistencia (RC).
6. Se consolida la Matriz de Prioridad (MP)
7. Se desarrolla una Matriz de Comparación de Criterios por pares.
8. Se desarrolla un Vector de Prioridad Global.

e. Matriz Normalizada y Cálculo de Vector

Reciprocal matrix				
GEOMETRIA	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4
Alt 1	1,00	0,88	0,92	1,08
Alt 2	1,14	1,00	1,04	1,23
Alt 3	1,09	0,96	1,00	1,18
Alt 4	0,92	0,81	0,85	1,00
Sum	4,15	3,65	3,81	4,49

Normalized Matrix	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4	Sum	Priority Vector
Alt 1	0,2409	0,2409	0,2409	0,2409	0,9635	24,09%
Alt 2	0,2737	0,2737	0,2737	0,2737	1,0949	27,37%
Alt 3	0,2628	0,2628	0,2628	0,2628	1,0511	26,28%
Alt 4	0,2226	0,2226	0,2226	0,2226	0,8905	22,26%
Sum	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	4,0000	100,0%

Lambda Max	4,000	n =	4
Consistency Index (CI)	0,00%	Ok	

Fuente: Elaboración DTP – IDU

Vector de Prioridad Global - Resultado Final

Una vez se ha hecho la evaluación para cada criterio se llega al siguiente resultado:

f. Matriz Multicriterio consolidada

MATRIZ MULTICRITERIO										
AVENIDA PRIMERO DE MAYO DESDE CARRERA 3 ESTE HASTA CALLE 11 SUR										
ALTERNATIVAS	URBANISTICO	GEOMETRICO	TRANSITO	ESTRUCTURAS	PREDIAL	SOCIAL	AMBIENTAL	REDES HUMEDAS	REDES SECAS	Ponderación Global
Alt 1	26,81%	24,35%	22,92%	26,52%	26,22%	27,71%	25,47%	28,23%	27,23%	26,16%
Alt 2	23,91%	27,68%	29,40%	26,52%	23,17%	24,52%	24,76%	26,92%	25,55%	25,82%
Alt 3	23,91%	26,57%	24,30%	26,52%	19,51%	19,11%	24,67%	21,93%	23,88%	23,38%
Alt 4	25,36%	21,40%	23,38%	20,45%	31,10%	28,66%	25,10%	22,92%	23,34%	24,63%
Ponderación de Criterios	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	100,0%
100,0%										

Fuente: Elaboración DTP – IDU

GUÍA			
GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

BIBLIOGRAFÍA

A. Documentos Institucionales

a. Alcaldía Mayor de Bogotá

- Instituto de Desarrollo Urbano
 - Oficinas de Gestión Social & Atención al Ciudadano (2014). *Documentos de trabajo 1998 - 2014.*
 - Equipo social Metro de Bogotá (2014). *Documento Síntesis Tramo III Primera Línea del Metro de Bogotá desde la Perspectiva Social.*
 - Oficina de Atención al Ciudadano (2013). *Proceso Social Participativo en Urbanismo y Diseño -Territorio Cable Aéreo Ciudad Bolívar Bogotá D.C.*
 - Segovia, Guillermo (2007). *Guía para el manejo y seguimiento social de proyectos de infraestructura urbana a cargo del IDU en el Distrito Capital.* Contrato de Consultoría 173-2007.
 - (2000). *1972-2000 Memoria.*
- Secretaría Distrital de Planeación
 - (2013). *Memoria justificativa-documento resumen. Modificación excepcional del Plan de Ordenamiento Territorial.*
 - Dirección de Vías, Transporte y Servicios Públicos (2013). *DOTS (Desarrollo Orientado al Transporte Sostenible) Parte II - Definición de Proyectos a Desarrollar en el Área de Intervención.*
 - Dirección de Vías, Transporte y Servicios Públicos (2012). *Proyectos Urbanos Integrales Asociados a las Áreas de Influencia de la Red de Transporte Masivo - Primera Línea de Metro Documento III.*
 - (2012). *Circular 06 de 2010 Lineamientos para la elaboración del anexo de territorialización de la inversión establecido por el Decreto 101 de 2010.*
 - Subsecretaría de Planeación Socioeconómica (2009). *Referentes conceptuales para debatir el enfoque poblacional y el alcance de las políticas poblacionales.*
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
 - (2012). *Lineamientos para la Implementación del Enfoque Poblacional Diferencial en el Sector Cultura, Recreación y Deporte, para los Campos del Arte, las Prácticas Culturales y el Patrimonio. Bogotá D.C.: 2012.*

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

a. Documentos de Gobiernos Nacionales

- Gobierno de Colombia
 - Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (2004). *Guía Metodológica 1, Información práctica para formulación de Planes de Ordenamiento Territorial*. Serie Planes de Ordenamiento Territorial. Bogotá
- Gobierno de Chile
 - Ministerio de Proyectos Públicas (2006). *Manual de Participación Ciudadana en Proyectos de Infraestructura*. Santiago.

B. Documentos Investigativos

- Arenas, Ana (2014). Diseño, Desarrollo y Evaluación de Proyectos. Desarrollo de la metodología del Marco Lógico. Guía de Seminario en Neiva.
- Baeza, M (2004). *Ocho argumentos básicos para la construcción de una teoría fenomenológica de los imaginarios sociales*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.gceis.cl/>.
- Mosquera, C & All (2007). *Intervención del trabajo social en proyectos de infraestructura vial, Transmilenio y Proyectos del Instituto del Desarrollo Urbano (IDU)*. Trabajo de grado Facultad de Trabajo Social, Bogotá D.C.: Universidad de la Salle.
- Camacho, Gerardo (2010). *Enfoque Poblacional*. Ponencia en el Seminario Internacional sobre Derechos Culturales. Secretaría Distrital de Planeación. Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales. Bogotá.
- Carrillo, Javier (2004). *Desarrollo Basado en el Conocimiento*. En: Transferencia, año 17, No. 65
- Castoriadis, Cornelius (1983). *La institución imaginaria de la sociedad, vol. 1*. Barcelona, Tusquets.
- Carretero, A (2001). *Imaginarios sociales y crítica ideológica. Una perspectiva para la comprensión de la legitimación del orden social*. Tesis de doctorado, Facultad de Ciencias Políticas Universidad Santiago de Compostela, Chile. Disponible en: <file:///C:/Users/W7/Desktop/imaginarios-sociales-y-critica-ideologica--0.pdf>

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- Centro de Transporte Sostenible de México A.C (2012). Manual Desarrollo Orientado al Transporte Sostenible - DOTS. Disponible en: http://wriciudades.org/sites/default/files/DOTS_Manual.pdf
- Colectivo CYDED Red XIV. *Diseño participativo*. Disponible en: www.barriotaller.org.co/debates/disen%C3%B3participativo.doc
- Dingwerth, Klaus & Pattberg. *Global Governance as a perspective on World Politics*. Journal Global Governance, Vol 12, 185 - 203.
- Empresa de Desarrollo Urbano. *Proyectos Urbanos Integrales*. Medellín. <http://proyectosurbanosintegrales.blogspot.com/p/que-es-el-pui.html>.
- Friedman, J (1992). Empowerment. The Politics of Alternative Development, Blackwell Ed., Massachusetts.
- Gerometta, J et All (2005). *Social Innovation and Civil Society in Urban Governance: Strategies for an Inclusive City*. Urban Studies, vol. 42:11, pp.2007-2021.
- Gómez, Juan Carlos (2008). *Guía de acompañamiento social de los proyectos de infraestructura*. Bogotá, Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional.
- Hoogendoorn, B el All (2010). *What Do We Know About Social Entrepreneurship: An Analysis of Empirical Research*, ERIM, Amsterdam.
- ILPES, CEPAL (2005). *"Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas"*. Chile.
- International Financial Corporation (2018). *Recomendaciones para el relacionamiento social TransMiCable Ciudad Bolivar*. Bogotá, Grupo Banco Mundial.
- Kramer, Anja Nina (2006). *Guía de sistematización*. Agencias de Cooperación Técnica Alemana & de El Salvador. San Salvador, disponible en: <file:///C:/Users/W7/Desktop/guia%20de%20sistematizacion%20gtz.pdf>
- Londoño, Ciro & Elba, Mary (1998). *Impactos sociales directos e inducidos en proyectos viales*. Bogotá, Ministerio de Transporte
- Molano, Lucy (2011). *La metáfora de la línea y el punto: Encuentros y desencuentros entre las prácticas académica e institucional en el diseño de espacio público que relaciona la Avenida de los Comuneros y el barrio*

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

Fábrica de Loza en Bogotá D.C. Trabajo de Grado de la Maestría en Estudios Interdisciplinarios sobre Desarrollo, Bogotá, Universidad de los Andes, CIDER.

- Mora, Carlos (2006). *Manual de supervisión de aspectos sociales para la ejecución de proyectos de infraestructura vial*. Lima, Dirección General de Asuntos Socio-Ambientales, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Subsector Transportes.
- Moulaert, F et All (2005). *Towards Alternative Model(s) of Local Innovation*. Urban Studies, vol. 42:11, pp. 1969-1990.
- Agencia Noruega de Cooperación para el Desarrollo (1990). *Enfoque del marco lógico como herramienta para planificación y gestión de proyectos orientados por objetivos*". Disponible en: www.clear-la.cide.edu/sites/default/files/NORADManualdeMarcoLogico.pdf
- Pascual, Joseph M (2011). *El papel de la ciudadanía en el auge y decadencia de las ciudades*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Pintos, J (1995). *Los imaginarios sociales. La nueva construcción de la realidad social*. Salamanca: Fe y Secularidad.
- Programas Transporte Urbano de Buenos Aires & Transporte Urbano para Áreas Metropolitanas de la Argentina (2009). *Manual de Manejo Ambiental y Social*. Buenos Aires.
- Sánchez, Inés (2010). *Urbanismo con perspectiva de género*. Instituto Andaluz de la Mujer. Junta de Andalucía.
- Sanín A. H (2008). *Marco lógico para la formulación de proyectos de desarrollo*. Guía temática para el curso virtual del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social. Chile.
- Sen, Amartya (1998). *Desarrollo y Libertad*. Bogotá, Editorial Planeta.
- Armando, Silvia (2006). *Imaginarios Urbanos*. 5 edición corregida y ampliada. Bogotá, Arango Editores.
- Vega, Román (2012). *Enseñanzas de la implementación de la gestión social integral (gsi) en Bogotá D.C., 2010-2011*. Rio de Janeiro. Disponible en: <https://es.slideshare.net/isagsunasur/presentacin-romn-vega-taller-isags-idrc>.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

ANEXO. PERFILES DE LOS EQUIPOS SOCIALES DE LOS PROYECTOS

Para garantizar idoneidad en el equipo social del proyecto respecto de la implementación de las estrategias, los programas y las acciones recientemente descritas, a continuación se define el personal y los perfiles requeridos para los equipos sociales de los proyectos.

A. Especialista Social

- a. *Profesional* en áreas como sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social, ciencias políticas y/o economía, *con posgrado* del núcleo básico en ciencias sociales y/o arquitectura y/o urbanismo, o afines.
- b. *Experiencia profesional* no menor de 4 años y *experiencia específica* en el componente social de proyectos de infraestructura como consultor o interventor no menor de 2 años, según requerimientos de cada proyecto, su etapa y tipo.

B. Residente social

- a. *Profesional* en áreas como sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social, ciencias políticas y/o economía, *con posgrado* del núcleo básico en ciencias sociales y/o arquitectura y/o urbanismo, o afines.
- b. *Experiencia profesional* no menor de 5 años y *experiencia específica* en el componente social de proyectos de infraestructura como consultor o interventor no menor de 3 años, según requerimientos de cada proyecto, su etapa y tipo.

C. Profesional Social

- a. *Profesional* en áreas como Sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social, ciencias políticas y/o economía.
- b. *Experiencia profesional* no menor de 3 años y *experiencia específica* en el componente social de proyectos de infraestructura como consultor o interventor no menor de 1 año, según requerimientos de cada proyecto, su etapa y tipo.

D. Auxiliar Social

- a. *Profesional* en áreas como sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social, ciencias políticas y/o economía.

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

E. Profesional Social

- a. *Profesional* en áreas como sociología, antropología, psicología social comunitaria, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, comunicación social, ciencias políticas y/o economía.
- b. *Experiencia profesional* no menor de 3 años y *experiencia específica* en el componente social de proyectos de infraestructura como consultor o interventor no menor de 1 año, según requerimientos de cada proyecto, su etapa y tipo.

F. Comunicador (a) Social

- a. *Profesional* en áreas como Comunicación social, periodismo, publicidad, diseño y afines.
- b. *Experiencia profesional* no menor de 4 años y *experiencia específica* no menor de 2 años en proyectos con comunidad, comunicación organizacional y para el desarrollo, nuevas tendencias de comunicación, generación de contenidos y redes sociales.

G. Economista

- a. *Profesional* en área de mercadeo
- b. *Experiencia profesional* no menor de 3 años y específica de 1 año en investigación de mercados, formulación de programas de mejoramiento, planes de relaciones públicas, campañas de posicionamiento y promocionales

H. Especialista en evaluación de proyectos

- a. *Profesional* en áreas de sociología, antropología, psicología, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, ingeniería, comunicación social, ciencias políticas y/o economía, con especialización en gerencia y evaluación de proyectos o similares.
- b. *Experiencia* general no menor de 6 años y específica no menor de 4, en gestión, seguimiento y evaluación de proyectos, formulación de indicadores de resultado e impacto y seguimiento a flujos de trabajo, todo ello aplicado a proyectos de participación social u comunitaria, capacitación y trabajo con ciudadanos en diferentes grupos etarios.

I. Pedagogo

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

- a. *Profesional* de las diferentes disciplinas de las ciencias sociales, educación y pedagogía, con posgrado en áreas de las ciencias sociales, la educación y similares.
- b. *Experiencia* general no menor de 3 años específica no menor de 1 año como docente en los niveles de educación básica, media y superior, y/o como tallerista en procesos de educación no formal y para el trabajo en el marco de proyectos sociales o comunitarios.

J. Guía Cívico

- a. Estudiante universitario activo, en las áreas de sociología, antropología, psicología, trabajo social, gestión y desarrollo urbano, arquitectura, ingeniería, comunicación social, ciencias políticas y/o economía.

Como se señaló más arriba, las estrategias, programas y acciones de gestión socio-cultural a implementar dependen en cada caso del tipo proyecto, el territorio y las comunidades asociadas, por lo cual no es posible estandarizar responsabilidades para estos perfiles en esta introducción; sin embargo, en el cuadro a continuación se describe la aplicación de los mismos según la etapa de proyecto de la que se trate.

Perfiles	Prefactibilidad y Factibilidad	Estudios y Diseños	Preconstrucción y Construcción	Mantenimiento / Conservación	Interventoría
Especialista Social	X	X			
Residente Social			X	X	X
Profesional Social			X	X	X
Auxiliar Social			X	X	X
Especialista Social de Apoyo	X	X			
Asistente Social de Apoyo	X	X			
Comunicador		X	X	X	
Economista			X		
Especialista en evaluación de			X		

GUÍA GESTIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE			
CÓDIGO GU-SC-01	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	

proyectos					
Pedagogo			X		
Guía Cívico			X		