Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
3.0	2022-01-25	Con ocasión del fortalecimiento institucional, se actualiza el procedimiento en normatividad, y ajusta en relación con el Acuerdo 006 de 2021, creación de la ORSC y expedición de la política de relacionamiento y servicio a la ciudadanía.	22
2.0	21-05-2018	Se unifican los procedimientos en uno solo "PR-SC-09 Gestión Social en las Etapas dé Construcción y mantenimiento", versión 2.0.	19
1.0	30-09-2016	Versión inicial del documento, procedimiento "PR-SC-09 Gestión Social en Etapa de Construcciones", versión 1.0.	17
1.0	15-12-2016	Versión inicial del documento, procedimiento "PR-SC-10 Gestión ,Social en Etapa de Mantenimiento", versión 1.0,	18

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]	**Juan Sebastian Lopez Melo, ORSC / Karen Silvana Berdejo Carrillo, OAP / Luisa Fernanda Aguilar Peña, ORSC / Paola Ximena Beltran Mendoza, ORSC / Paula Daniela Rodriguez Diago, ORSC /**
Validado por	**Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2022-01-20**
Revisado por	**Gustavo Montano Rodriguez, ORSC Revisado el 2022-01-25**
Aprobado por	**Gustavo Montano Rodriguez, ORSC Aprobado el 2022-01-25**

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

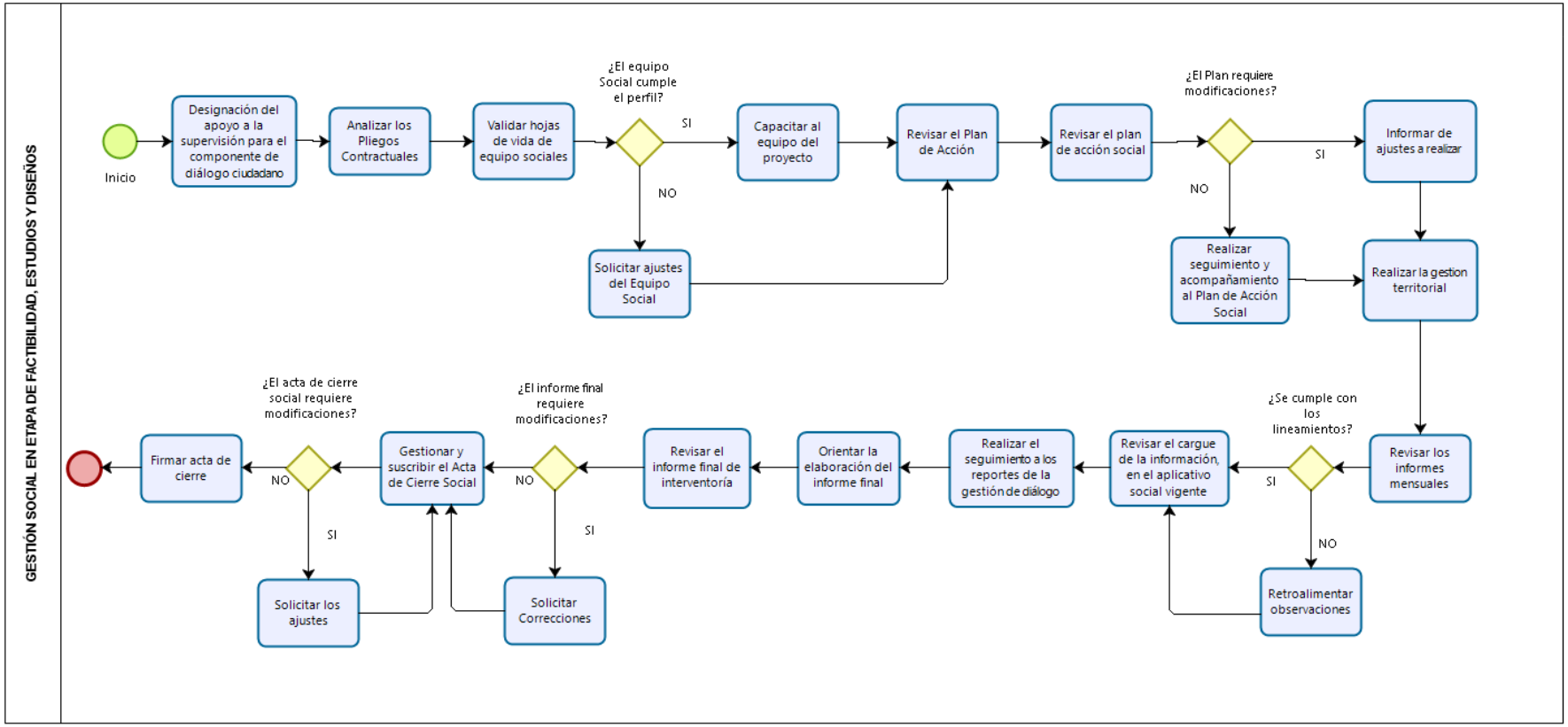
Tabla de Contenidos

DIAGRAMA 1 5

GESTIÓN SOCIAL EN ETAPA DE FACTIBILIDAD, ESTUDIOS Y DISEÑOS 6
1. OBJETIVO 6
2. ALCANCE 6
3. MARCO NORMATIVO 6
4. TERMINOS Y DEFINICIONES 7
5. POLÍTICA OPERACIONAL 10
5.1. ELEMENTOS DEL PROCESO 11
5.1.1. Inicio 11
5.1.2. Designación del apoyo a la supervisión para el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica 11
5.1.3. Analizar los Pliegos Contractuales 12
5.1.4. Validar hojas de vida de equipo sociales 12
5.1.5. ¿El equipo Social cumple el perfil? 13
5.1.6. Solicitar ajustes del Equipo Social 13
5.1.7. Capacitar al equipo del proyecto 13
5.1.8. Revisar el Plan de Acción 14
5.1.9. Revisar el plan de acción social 15
5.1.10. ¿El Plan requiere modificaciones? 15
5.1.11. Realizar seguimiento y acompañamiento al Plan de Acción Social 15
5.1.12. Informar de ajustes a realizar 16
5.1.13. Realizar la gestion territorial 16
5.1.14. Revisar los informes mensuales 17
5.1.15. ¿Se cumple con los lineamientos? 17
5.1.16. Retroalimentar observaciones 18
5.1.17. Revisar el cargue de la información, en el aplicativo social vigente 18
5.1.18. Realizar el seguimiento a los reportes de la gestión de diálogo ciudadano y comunicación estratégica 19
5.1.19. Orientar la elaboración del informe final 19
5.1.20. Revisar el informe final de interventoría 19
5.1.21. ¿El informe final requiere modificaciones? 20
5.1.22. Solicitar Correcciones 20
5.1.23. Gestionar y suscribir el Acta de Cierre Social 20
5.1.24. ¿El acta de cierre social requiere modificaciones? 21

5.1.25. Solicitar los ajustes 21
5.1.26. Firmar acta de cierre 21
5.1.27. Fin Simple 22

DIAGRAMA 1


GESTIÓN SOCIAL EN ETAPA DE FACTIBILIDAD, ESTUDIOS Y DISEÑOS
Inicio
Designación del apoyo a la supervisión para el componente de diálogo ciudadano
Analizar los Pliegos Contractuales
Validar hojas de vida de equipo sociales
¿El equipo Social cumple el perfil?
SI
NO
Solicitar ajustes del Equipo Social
Capacitar al equipo del proyecto
Revisar el Plan de Acción
Revisar el plan de acción social
¿El Plan requiere modificaciones?
SI
NO
Informar de ajustes a realizar
Realizar seguimiento y acompañamiento al Plan de Acción Social
Realizar la gestion territorial
Revisar los informes mensuales
¿Se cumple con los lineamientos?
SI
NO
Retroalimentar observaciones
Revisar el cargue de la información, en el aplicativo social vigente
Realizar el seguimiento a los reportes de la gestión de diálogo
Orientar la elaboración del informe final
Revisar el informe final de interventoría
¿El informe final requiere modificaciones?
NO
SI
Solicitar Correcciones
Gestionar y suscribir el Acta de Cierre Social
¿El acta de cierre social requiere modificaciones?
NO
SI
Solicitar los ajustes
Firmar acta de cierre

GESTIÓN SOCIAL EN ETAPA DE FACTIBILIDAD, ESTUDIOS Y DISEÑOS

1.OBJETIVO

Aportar al fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana y control social, implementando estrategias y programas de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, que generen apropiación, sentido de pertenencia y sostenibilidad del proyecto de infraestructura vial y movilidad multimodal.

2.ALCANCE

Inicia con la designación del apoyo a la supervisión para el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica, posteriormente se procede a la revisión de las hojas de vida del personal social de la interventoría, continúa con la revisión y el seguimiento al plan de acción social, y a la vez con la realización por parte de la ORSC de la gestión territorial; terminando con la revisión del informe final y el recibo del acta de cierre social.

3.MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991, Asamblea Nacional Constituyente. “Art. 1…Colombia es 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…”; “Art. 2...Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares…”; “Art. 270… La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar

la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados…".

- Ley 80 de 1993, del Congreso de Colombia, "Por la cual se expide el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública". "Art. 66…De la participación comunitaria…".
- Ley 134 de 1994, del Congreso de Colombia, "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".
- Ley 850 de 2003, del Congreso de Colombia, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- Ley 1474 de 2011, del Congreso de Colombia, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto Ley 1421 de 1993, de la Presidencia de la República, "Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá".
- Acuerdo 142 de 2005, del Concejo de Bogotá, D.C., "Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 503 de 2011, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital".
- Decreto 197 de 2014, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.".
- Acuerdo número 006 de 2021, "Por el cual se adopta la estructura organizacional de Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictas otras disposiciones".
- Resolución 7874 de 2021, de la Dirección General del Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, "Por la cual se adopta la Política de relacionamiento y servicio a la ciudadanía del IDU", o el documento vigente

4.TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Acta de cierre social: d**ocumento suscrito por las partes, donde consta la información del personal social tanto del contratista como de la interventoría, los productos entregados, la relación de los informes mensuales de interventoría, el cumplimiento de la gestión social, los pasivos sociales, los requerimientos pendientes por contestar y las recomendaciones generales para la liquidación de los contratos.
- **Área de Influencia:** se utiliza para designar el espacio en el que un elemento urbano influye, para los proyectos de infraestructura vial se considera que es el espacio físico donde se ubicará el proyecto vial a desarrollar.
- **Bachué:** Sistema de gestión social, participación ciudadana y datos abiertos.

- **Construcción:** son aquellas obras nuevas que incluyen el levantamiento o armado de algún tipo de infraestructura de transporte (Art. 12 de la Ley 1682 de 2013).
- **Contratista:** persona que por contrato ejecuta una obra, suministra un bien o se encarga de un servicio para la administración o para un particular.
- **Contratista:** persona (s) natural o jurídica que se obliga (n) a cumplir una determinada prestación, según las especificaciones del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación. Persona natural o jurídica a quien se le ha adjudicado un contrato, mediante proceso de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos o contratación directa, y con quien se celebra el respectivo contrato.
- **Comité IDU:** es un espacio de interacción donde pueden y deben participar todas y todos los ciudadanos interesados en acompañar el desarrollo de proyecto. Este comité debe estar conformado por residentes en el área de influencia, propietarios de algún predio en el área de influencia directa del proyecto o dueños de negocios comerciales, industriales o de servicios en esta misma zona.
- **Desarrollo Urbano:** proceso de adecuación y ordenamiento, a través de la planeación del medio urbano, en sus aspectos físicos, económicos y sociales; implica además de la expansión física y demográfica, el incremento de la actividades productivas, la elevación de las condiciones socioeconómicas de la población, la conservación y mejoramiento del medio ambiente y el mantenimiento de las ciudades en buenas condiciones de funcionamiento. El desarrollo urbano persigue el equilibrio entre los aspectos físicos, económicos y sociales, siendo diferente del crecimiento parcial de alguno de estos que en ocasiones es interpretado como desarrollo. El desarrollo urbano debe ser concebido en forma integral con el desarrollo regional o territorial, ya que difícilmente se da en forma independiente.
- **Impacto Social:** cualquier alteración, modificación cambio, efecto determinado, positivo y/o negativo de la calidad de la vida las condiciones culturales, económicas, sociales sobre los individuos, familias segmentos de la comunidad y comunidad en su conjunto por implementación de una actividad, plan, programa, proyecto o política.
- **Interventor(a):** persona natural o jurídica contratada por el IDU para ejercer la representación del Instituto ante el contratista y que está encargada de hacer el seguimiento técnico del contrato. Dada la naturaleza del objeto contractual y los proyectos que ejecuta el Instituto, el seguimiento y control también incluye las dimensiones administrativa, financiera, legal, ambiental, social y de seguridad social integral, por medio de la vigilancia y seguimiento al cumplimiento del contrato y a las obligaciones del Contratista.
- **Interventoría:** consistirá en el seguimiento técnico que sobre el cumplimiento del contrato realice una persona natural o jurídica contratada para tal fin por la Entidad Estatal, cuando el seguimiento del contrato suponga conocimiento especializado en la materia, o cuando la complejidad o la extensión del mismo lo justifiquen. No obstante, lo anterior cuando la entidad lo encuentre justificado y acorde a la naturaleza del

contrato principal, podrá contratar el seguimiento administrativo, técnico, financiero, contable, jurídico del objeto o contrato dentro de la interventoría. (art. 83 de la Ley 1474 de 2011).

- **Mantenimiento:** incluye las actividades de conservación de carácter periódico y rutinario para mantener un óptimo nivel de servicio de una infraestructura existente.
- **Plan de acción social:** documento integral de metodología y acciones a implementar por parte de la interventoría para monitorear, exigir, verificar, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, alcances y calidad de los productos presentados en el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del contratista y definir los procesos a seguir con el fin de obtener los resultados esperados.
- **Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica:** documento elaborado por el contratista para la concreción de los lineamientos establecidos en la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, mediante la implementación de las líneas estratégicas de diálogo ciudadano, comunicación estratégica y medición de la percepción dirigidos a garantizar la participación ciudadana, compensar afectaciones, potenciar beneficios y garantizar la sostenibilidad del proyecto e infraestructura vial y movilidad multimodal, en las diferentes etapas del mismo.
- **Punto de Atención al Ciudadano – Punto IDU:** es el punto de atención física a los ciudadanos adecuado por el contratista ejecutor del proyecto, en lo posible, este sitio debe ubicarse en un lugar cercano al área de ejecución del proyecto. El punto IDU es un lugar donde las ciudadanas y ciudadanos pueden encontrar información veraz y oportuna para el ejercicio de la participación ciudadana y el control social. Adicionalmente, el punto IDU debe informar oportunamente el horario de atención para todas sus actividades.
- **Población Residente:** son las personas que habitan en el mismo lugar geográfico donde, además de resistir en forma permanente desarrolla generalmente sus actividades familiares, sociales y económicos.
- **Residente Social:** profesional de las ciencias sociales quien realiza las actividades de gestión social de un contrato de obra de interventoría.

· SIGLAS:

DTC: Dirección Técnica de Construcciones.
DTCI: Dirección Técnica de Conservación de Infraestructura.
DTP: Dirección Técnica de Proyectos.
IDU: Instituto de Desarrollo urbano**.**
OAC: Oficina Asesora de Comunicaciones.
ORSC: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
PMT: Plan de Manejo de Tráfico.

5.POLÍTICA OPERACIONAL

- Se debe realizar la revisión y retroalimentación de los pliegos contractuales por parte de la ORSC, previamente enviados por la Dirección Técnica de Proyectos DTP, contando con la experticia de las dependencias misionales (DTC y DTCI).
- La interventoría debe convocar a todas las reuniones, a los residentes sociales del contratista y al profesional de apoyo social de la ORSC.
- La dependencia misional (DTC o DTCI), debe enviar un memorando a la ORSC cada vez que sea prevista la ejecución de un contrato, informando el número de este, objeto, nombres y apellidos del profesional de apoyo técnico y plazo de ejecución proyectado.
- En el primer comité social que se realice entre los profesionales sociales de la ORSC, contratista e interventoría, se dará a conocer el cronograma del contrato, para desarrollar los programas del Plan de Acción Social de la interventoría y el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica por parte del contratista. Si el cronograma presenta modificaciones durante el desarrollo del contrato, se informará a la ORSC, mediante un comunicado escrito.
- Las reuniones, recorridos y demás actividades con los profesionales sociales del contratista e interventoría, que la ORSC considere pertinentes, se determinarán, coordinarán y ejecutarán con la participación, en lo posible, de los profesionales de apoyo técnico de los contratos, de la respectiva área misional (DTC o DTCI).
- Las quejas, reclamos y/o solicitud de un contrato, que llegue a la ORSC, será direccionado al área misional (DTC o DTCI), por comunicación escrita, mediante el sistema de información ORFEO y la respuesta al ciudadano será dada a conocer a la ORSC, mediante una comunicación escrita.
- La retroalimentación y recomendaciones que aporta la ORSC para el informe consolidado que entrega el interventor, se realizarán y entregarán mediante una comunicación escrita al área misional (DTC o DTCI).
- Los residentes sociales del contratista, deberán utilizar el aplicativo social vigente, en el cual se deberá registrar oportunamente todo lo relacionado con la gestión social, durante la obra y/o proyecto. Quien debe hacer control a la información subida al aplicativo del sistema de gestión social, son los residentes sociales de interventoría.
- Los profesionales sociales de la ORSC deberán hacer seguimiento a los proyectos (contratos), evaluando si se está implementando lo establecido en el aplicativo social vigente del IDU y solicitar las acciones de mejora cuando sea necesario.
- La ORSC recopilará los datos mediante el sistema de gestión social; realizará un análisis en que se evalué la eficacia, eficiencia y efectividad de este proceso. La ORSC sugerirá acciones de mejora a cada uno de los proyectos de la entidad a través

de un informe que será emitido a la Dirección General y áreas involucradas, para su respectiva revisión y toma de decisiones.

- Cada vez que se requiera, se realizará la depuración y análisis de las bases de datos de la ciudadanía de las áreas de influencia, que permitan ejecutar las convocatorias necesarias para el programa de Participación y Servicio a la Ciudadanía.
- De la información de las piezas de divulgación que son entregadas a la ciudadanía en el marco del contrato de obra o de mantenimiento, la ORSC verificará la aprobación que realiza la Interventoría. Teniendo en cuenta los lineamientos que brinda la OAC de acuerdo a lo descrito en el Manual de Identidad Visual del IDU. Esta información será manejada por medio magnético, cada vez que se requiera.
- La Interventoría aprobará el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica del contratista, y la ORSC verificará la aprobación realizada por la Interventoría. La Interventoría aprobará las presentaciones a las reuniones y las piezas de divulgación (Requeridas en el programa de Información y Divulgación, descrito en la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible). Esta información será manejada por medio magnético, cada vez que se requiera.
- Por medio de un comunicado la ORSC notificará a la Interventoría, a través del profesional de apoyo técnico del contrato, cada vez que se requiera, la selección de la logística necesaria para el desarrollo del programa de Participación y Servicio a la Ciudadanía, para que ésta proceda a la visita y aprobación respectiva. Esta información será manejada por medio magnético.
- La ORSC hará seguimiento de la atención a la ciudadanía brindada por el contratista, en el punto IDU y en campo. Los hallazgos encontrados por la ORSC serán manejados en medio magnético.
- La ORSC hará acompañamiento a la comunidad, cuando se encuentre suspendido el contrato de construcción y/o de mantenimiento.

5.1. ELEMENTOS DEL PROCESO

5.1.1. Inicio

5.1.2. Designación del apoyo a la supervisión para el componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica

Descripción

A través de memorando la ORSC dirigido a la DTC o DTCI según sea el caso, designará el profesional apoyo a la supervisión para el componente.

Ejecutantes

Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía. , Profesional Especializado ORSC, Profesional Universitario ORSC

Documento
Correo electronico o memorando

Duración

6.00

5.1.3. Analizar los Pliegos Contractuales

Descripción
Sobre los pliegos de interventoría y de obra, la ORSC y el área misional (DTC o DTCI), revisan y analizan las obligaciones contractuales del componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica.

Ejecutantes

Profesional Universitario ORSC, Profesional Especializado ORSC

Documento
Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, Apéndice H de obra y Capítulo 2 de interventoría.

Duración

6.00

5.1.4. Validar hojas de vida de equipo sociales

Descripción
La ORSC debe realizar la revisión de las hojas de vida del personal de la interventoría, verificando las dedicaciones en tiempo y los antecedentes disciplinarios; de igual forma verificará la dedicación y antecedentes disciplinarios de las hojas de vida del personal del contratista.
Los profesionales sociales de la ORSC deberán recibir de la interventoría, las hojas de vida aprobadas por esta para la ejecución del contrato de mantenimiento y/o construcción.

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC, Profesional Universitario ORSC

Documento
Documentos del contrato de obra e interventoría.

Duración

6.00

5.1.5. ¿El equipo Social cumple el perfil?

Descripción
¿El equipo social presentado por la interventoría, cumple con el perfil de acuerdo con los establecido en los pliegos de contratación?

Flujos

NO 5.1.6 Solicitar ajustes del Equipo Social

SI 5.1.7 Capacitar al equipo del proyecto

5.1.6. Solicitar ajustes del Equipo Social

Descripción
Si los perfiles profesionales presentados por el contratista no cumplen con lo descrito en los pliegos contractuales, la ORSC enviará un memorando al área misional (DTC o DTCI), indicando los hallazgos para realizar las acciones correctivas desde el área misional e interventoría, para que en un próximo comité social se valide el equipo social del contratista.

Ejecutantes

Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía. , Profesional Universitario ORSC, Profesional Especializado ORSC

Duración

1.00

5.1.7. Capacitar al equipo del proyecto

Descripción
En el caso que se cumplan con lo establecido en los pliegos contractuales, la ORSC convocará a una sesión de capacitación sobre la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, el aplicativo Bachué y la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible, a la totalidad de integrantes de los equipos sociales del contratista de obra, de la interventoría y opcionalmente del área misional responsable de cada proyecto, para ofrecer lineamientos sobre el desarrollo del componente social.

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC, Profesional Universitario ORSC

Duración

2.00

Observaciones
Se exponen los antecedentes del proyecto y se dan los lineamientos (por parte de la ORSC) para el desarrollo de todos los programas requeridos en el Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica y presentación de informes mensuales y finales tanto el del Contratista como el del Interventor.

5.1.8. Revisar el Plan de Acción

Descripción
El interventor presentará el Plan de Acción Social y el cronograma, de conformidad a los pliegos del contrato, los antecedentes del proyecto y la asesoría brindada por la ORSC. La ORSC validará el Plan de Acción social y el cronograma presentado por la Interventoría. La interventoría deberá presentar anexo al Plan de Acción Social el Plan de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica del contratista, con el respectivo oficio de aprobación.

Ejecutantes

Profesional Universitario ORSC, Profesional Especializado ORSC

Documento
Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible

Duración

24.00

Observaciones

Verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales con relación a las actividades previas al inicio de obra, tanto por parte del Contratista como de la Interventoría:

· Instalación de PSI
· Instalación de Punto IDU (Virtual y/o Fijo)
· Proceso de levantamiento de actas de vecindad: Elaboración de Inventario de predios objeto de actas de vecindad y metodología para levantamiento de actas de vecindad.
· Gestión ante la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico para vinculación de población vulnerable (Decreto 380 de 2015)
· Gestión para vinculación de MONC de la localidad y vulnerable.
· Y demás obligaciones incluidas en el pliego.

5.1.9. Revisar el plan de acción social

5.1.10. ¿El Plan requiere modificaciones?

Flujos

SI 5.1.12 Informar de ajustes a realizar

NO 5.1.11 Realizar seguimiento y acompañamiento al Plan de Acción Social

5.1.11. Realizar seguimiento y acompañamiento al Plan de Acción Social

Descripción
La ORSC verificará el cumplimento del Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica por parte del contratista, de igual forma orientará el desarrollo del Plan de Acción Social de la interventoría, de acuerdo a los lineamientos descritos en la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y/o documento vigente, realizando el acompañamiento a todos los espacios de participación ciudadana que se requieran en la ejecución del Plan de Acción Social.

Ejecutantes

Profesional Universitario ORSC, Profesional Especializado ORSC

Documento
- Política de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía,
- Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible,
- Cartilla de Participación Ciudadana “Construyendo Ciudad”,

- Manual de Atención a la Ciudadanía y Cartilla de Trámites y Servicios ante el IDU,
- Componente de diálogo ciudadano y comunicación estratégica establecido dentro del contrato,
- Lista de Chequeo adjunta al componente social del contrato,
- Formatos vigentes Proceso de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía.

Duración

8.00

Observaciones
Se realizarán capacitaciones mensuales al personal de obra en temas relacionados con el proyecto cuyo propósito es mantenerlos informados y estar en la capacidad de atender ciudadanos (de requerirse).
Se realizarán comités sociales, mesas de trabajo y recorridos para el seguimiento de la implementación del componente.

5.1.12. Informar de ajustes a realizar

Descripción
Si el plan de acción social requiere modificaciones, se enviaran los hallazgos por parte de la ORSC al área misional mediante un memorando para que se comuniquen a la interventoría.

Ejecutantes

Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía. , Profesional Especializado ORSC, Profesional Universitario ORSC

Duración

1.00

5.1.13. Realizar la gestion territorial

Descripción
Descripción Paralelamente al seguimiento a la gestión social del proyecto, la ORSC brindará a la comunidad ya las instituciones y/o entidades locales toda la información que en materia social requiera respecto del proyecto en ejecución, así como atención personalizada a la comunidad cuando se solicita atención directa en el IDU y /o generar las sinergias necesarias con instituciones pública, privadas y ciudadanía en general para fortalecer el desarrollo y sostenibilidad del proyecto.

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC, Profesional Universitario ORSC

Documento
Actas de Reunión - Listados de Asistencia – Ayudas de memoria – Registro fotográfico

Observaciones
Esta actividad es permanente durante la ejecución del contrato de obra.

5.1.14. Revisar los informes mensuales

Descripción
La ORSC realizará la revisión de los informes presentados mensualmente por la Interventoría, convalidando la información presentada con los soportes entregados de las actividades desarrolladas en el transcurso del mes reportado.

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC, Profesional Universitario ORSC

Documento
- Informes Mensuales (Ver Manual de Interventoría).
- Documentos Soportes
- Sistema de Información de diálogo ciudadano y comunicación estratégica

Duración

4.00

Observaciones
Mensualmente la ORSC revisará el consolidado de PQRS registradas en el aplicativo social vigente, para realizar el seguimiento de las PQRS que registra el contratista y las respuestas que se emiten a la ciudadanía para verificar que cumplan con lo descrito en la Política de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía y elaborar reporte que contribuya a mejorar la gestión del IDU.

5.1.15. ¿Se cumple con los lineamientos?

Flujos

SI 5.1.17 Revisar el cargue de la información, en el aplicativo social vigente

NO 5.1.16 Retroalimentar observaciones

5.1.16. Retroalimentar observaciones

Descripción
Si dentro del desarrollo de los programas del Plan de diálogo ciudadano y comunicación estratégica que adelanta el contratista no se cumple con los lineamientos brindados por la ORSC; ésta, comunicará las evidencias al área misional de manera escrita, o al interior de un comité integral, por correo electrónico y/o memorando con el fin de que el área misional dé a conocer las recomendaciones de la ORSC a la interventoría, para que tomen las acciones correctivas.

Ejecutantes

Profesional Universitario ORSC

Documento
Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible

Duración

6.00

5.1.17. Revisar el cargue de la información, en el aplicativo social vigente

Descripción
Mensualmente el contratista cargará en el aplicativo social vigente la tirilla (formato que consolida la información del desarrollo de los programas, realizado durante el periodo reportado, por parte del contratista e interventoría). El interventor verificará y aprobará esta actividad.

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC, Profesional Universitario ORSC

Duración

1.00

5.1.18. Realizar el seguimiento a los reportes de la gestión de diálogo ciudadano y comunicación estratégica

Descripción
La ORSC, mensualmente, verificará que se realice el reporte de la tirilla (formato que consolida la información del desarrollo de los programas realizado por parte del contratista e interventoría).

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC, Profesional Universitario ORSC

Documento
Sistema de Información de reportes de ORSC

Duración

2.00

5.1.19. Orientar la elaboración del informe final

Descripción
La interventoría presenta el informe final que consolida la Gestión Social desarrollada en el contrato, la ORSC orientará dichos documentos de acuerdo a la plantilla de informe final y los lineamientos de la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sostenible.

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC, Profesional Universitario ORSC

Duración

1.00

5.1.20. Revisar el informe final de interventoría

Descripción
La ORSC hace la revisión del Informe Final entregado por el interventor con el propósito de realizar la liquidación del contrato, de acuerdo con los lineamientos dados por la ORSC.

Ejecutantes

Profesional Universitario ORSC

Duración

3.00

Observaciones
El interventor deberá realizar la entrega de todos los documentos soportes en "original", los cuales respaldan el informe final.

5.1.21. ¿El informe final requiere modificaciones?

Flujos

SI 5.1.22 Solicitar Correcciones

NO 5.1.23 Gestionar y suscribir el Acta de Cierre Social

5.1.22. Solicitar Correcciones

Descripción
Si dentro de la ejecución del informe final presentado por la interventoría no se cumple con los lineamientos brindados por la ORSC, ésta comunicará las evidencias al área misional de manera escrita, o al interior de un comité integral, por correo electrónico y/o memorando con el fin de que el área misional dé a conocer las recomendaciones de la ORSC a la interventoría para que implementen los correctivos necesarios.

Ejecutantes

Profesional Universitario ORSC

Duración

1.00

5.1.23. Gestionar y suscribir el Acta de Cierre Social

Descripción
Una vez el Informe Final (componente social) cumple con todos los requerimientos exigidos por la entidad, se procede a realizar el Acta de Cierre entre las partes.

Ejecutantes

Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía. , Profesional Especializado ORSC

Duración

1.00

5.1.24. ¿El acta de cierre social requiere modificaciones?

Flujos

SI 5.1.25 Solicitar los ajustes,

NO 5.1.26 Firmar acta de cierre

5.1.25. Solicitar los ajustes

Descripción

Se genera una mesa de trabajo y se devuelve al contratista para correcciones.

Duración

2.00

5.1.26. Firmar acta de cierre

Descripción

Si no tiene observaciones el contratista inicia la consecución de firmas para radicarla al IDU. Desde el área técnica continúan con el proceso de liquidación de los otros componentes del contrato.

Duración

1.00

5.1.27. Fin Simple