

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL

Versión 1



MEDELLÍN

1 de junio de 2018

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL
METROPLÚS S.A.

Dirección General
CÉSAR AUGUSTO HERNÁNDEZ CORREA
Gerente General

Elaborado bajo la coordinación de:
DANIELA CASTAÑO GÓMEZ
Directora Gestión Social y Mercadeo

Con el aporte de los Profesionales sociales:
Politóloga. Jessica Lanau Álvarez
Comunicadora. Alejandra Cadavid Mesa
Socióloga. Margarita María Marín García
Sociólogo. César Augusto Betancur Rúa
Psicóloga. Luisa Fernanda Montoya
Trabajadora Social. Diana Cristina Zapata
Trabajadora Social. Laura Úsuga Martínez
Prof. en Planeación y Des. Social. Daniel Alexander Mejía

Medellín, 1 de Junio 2018

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

TABLA DE CONTENIDO

PRÓLOGO	6
INTRODUCCIÓN	7
1. LA PARTICIPACIÓN SOCIAL COMO ESTRATEGIA COMUNITARIA	8
1.1 Tipos de participación	8
2. LA GESTIÓN SOCIAL EN METROPLÚS	11
2.1 Objetivos de la Gestión Social	11
2.2 Diseño y Planeación de los Proyectos	12
2.2.1 Definición de áreas de influencia	12
2.2.2 Caracterización de la población	13
2.2.3 Identificación preliminar de impactos	14
2.2.4 Acercamientos con la comunidad	15
2.2.5 Acompañamiento en la adquisición predial y reasentamiento.....	18
2.2.6 Elaboración de un Plan de Adquisición Predial y Reasentamiento	19
2.2.7 Metodología para el manejo de Ocupantes de Espacio Público	23
3. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS	27
3.1 Programa B1: Información a la Comunidad.....	28
3.2 Programa B2: Divulgación.....	29
3.3 Programa B3: Restitución de Bienes Afectados	30
3.4 Programa B4: Participación Ciudadana	33
3.5 Programa B5: Sostenibilidad Socioambiental	34
3.5.1 Comité Ciudadano de Obra (CCO).....	34
3.5.2 Comité de Comerciantes	34
3.5.3 Talleres pedagógicos para el cuidado y sostenibilidad de la obra	35
3.6 Programa B6: Capacitación de Personal	37
3.7 Programa B7 Vinculación de Mano de Obra Local.....	38
4. GUIA DE ESTRATEGIAS PARA COMERCIANTES	41
4.1 Estrategias para el manejo de impactos a comerciantes en los sectores de ejecución de proyectos.....	44
4.2 Estrategias de Fortalecimiento Comercial	46
4.3 Mesas de trabajo y relacionamiento interinstitucional	49
5. ACTIVIDADES POST EJECUCIÓN	51
5.1 Pactos ciudadanos para cuidado y apropiación de los proyectos de ciudad.....	51

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

“Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A.”

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

5.1.1 Fase 1: preparación de contenidos y equipo de trabajo.....	52
5.1.2 Fase 2: convenio con la comunidad.....	52
5.1.3 Fase 3: Tratamiento de la información.....	52
5.1.4 Fase 4: Seguimiento al pacto.....	52
6. ACTIVIDADES TRANSVERSALES (ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS)	54
6.1 Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD)	54
7. LOGROS DE LA GESTIÓN SOCIAL EN METROPLÚS S.A.	58
7.1 Programa de Adquisición predial	58
7.2 Reasentamiento y restablecimiento de las Unidades Sociales.....	58
7.2.1 Grupos Poblacionales	60
7.2.2 Acompañamiento psicosocial.....	62
8. TESTIMONIOS DE UNIDADES SOCIALES	65
9. EXPERIENCIAS EN INTERVENCIONES LIVIANAS: REDES CAMINERAS	70
10 BIBLIOGRAFÍA	73

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de participación	7
Tabla 2 Programas y actividades de la Adquisición predial y reasentamiento.....	18
Tabla 3 Tipo de reunión	24
Tabla 4 Talleres a realizar	32
Tabla 5 Formatos socioambientales	33
Tabla 6 Impactos a Mitigar.....	45
Tabla 7 Tipología de PQRSD	47

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

PRÓLOGO

Las ciudades en la búsqueda de mayor competitividad y productividad están en procesos acelerados de constante evolución y transformación, de acuerdo al crecimiento de la población y la identificación de las necesidades humanas. Es precisamente a través de los proyectos de infraestructura, que se busca una expansión y desarrollo de los territorios, que estén orientados a la adecuación del urbanismo existente, a la implementación de un sistema de transporte público eficiente, a la promoción de la cultura ciudadana y al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

En este contexto las estrategias de movilidad se han convertido en grandes oportunidades para aportar de manera significativa al desarrollo urbano de nuestras ciudades. Es decir, concebir, planificar y poner en marcha un sistema de transporte público sostenible, aborda diferentes fenómenos sociales, ambientales y económicos que necesitan tratamiento inmediato, de acuerdo a la forma en cómo estamos habitando nuestros territorios.

Metroplús S.A., hace parte de estas transformaciones como partícipe de la gestión del transporte masivo terrestre en el Valle de Aburrá, a través de soluciones inteligentes que incluyen dentro de sus objetivos estratégicos un adecuado manejo social y comunicacional con los grupos de interés identificados.

Fue en la calle, visitando hogares, negocios e instituciones, que se dio forma a un modelo de trabajo articulado, donde el respeto por el ser humano, el liderazgo, la capacidad de escucha y un equipo con gran compromiso profesional, se convirtieron en los ejes centrales de la labor social. Fue con base en estas características que se consolidó un equipo con la capacidad y sensibilidad para interactuar de forma efectiva con ciudadanos de todos los niveles socioeconómicos, educativos e instituciones gubernamentales.

Hoy, la Entidad proyecta dar un cambio de paradigma en la forma de abordar la gestión social, ampliando sus objetivos y asumiendo acciones integrales que promuevan el trabajo y compromiso con las comunidades, que potencien los impactos positivos de los proyectos y orienten el desarrollo urbano hacia el mejoramiento del índice de bienestar y calidad de vida sus ciudadanos.

Por lo tanto, este manual es el resultado del trabajo realizado y del aprendizaje obtenido durante años por los profesionales que han pertenecido a la empresa, quienes aportaron su conocimiento y experiencia en los proyectos ejecutados, y que será dirigido a servidores, contratistas e interventores, para que sea un marco de referencia sobre el quehacer de la gestión social en el futuro. Presenta además, las obligaciones mínimas que en materia de gestión social se deben

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

cumplir en las intervenciones de desarrollo urbano en cada una de las etapas a ejecutar, bien sea que estén asumidas directamente por Metroplús o adelantadas mediante procesos de contratación externa, con sus correspondientes interventorías.

INTRODUCCIÓN

Metroplús S.A., a través de la Dirección de Gestión Social y Mercadeo, presenta el siguiente Manual que será la base para realizar un conjunto de actividades interinstitucionales y comunitarias, que permitan identificar y mitigar los cambios ambientales y sociales generados como resultado de la ejecución de los proyectos liderados por la Entidad. Dicha guía define las acciones necesarias para crear las condiciones que posibiliten, de una manera fácil y práctica, el abordaje de cada etapa en las intervenciones, además del manejo de los impactos temporales o definitivos en las comunidades, dentro de un contexto de sostenibilidad.

Se busca que los diferentes proyectos liderados por la empresa, adquieran lineamientos estandarizados de tipo social que garanticen la correlación con los componentes técnico, económico y ambiental, e impulsar obras de infraestructura socialmente responsables.

Finalmente, se considera que la implementación de esta guía metodológica, será un aporte importante para los profesionales que, se involucran o lo harán en el futuro, con el manejo de la gestión social de las obras desarrolladas o coordinadas por la Entidad.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

1. LA PARTICIPACIÓN SOCIAL COMO ESTRATEGIA COMUNITARIA

La participación comunitaria se entiende como la estrategia social que promueve la conciencia colectiva a través de la integración de todos los actores sociales impactados y que, mediante una forma asociativa, identifica, formula y ejecuta acciones de acuerdo a las necesidades y problemáticas de los territorios.

Dicha intervención permite la integración entre las instituciones locales, municipales, nacionales, comunidad y organizaciones sociales de base en el proceso de toma de decisiones, a través del intercambio de saberes e intereses, con el objetivo de lograr un mayor bienestar ciudadano y aumentar la legitimidad y reconocimiento de las obras públicas en las urbes.

De acuerdo a lo anterior, la participación se ocupa de implementar actividades orientadas a que la comunidad se involucre realmente en los procesos de información, decisión, gestión y control de las problemáticas en sus ciudades, dado a que su finalidad se enfoca en mejorar, a partir de la experiencia en sus territorios, las condiciones sociales de los individuos o grupos que los habitan.

1.1 Tipos de participación

La principal motivación para la participación durante el desarrollo de los proyectos, es la búsqueda de acciones concertadas en espacios que faciliten una interacción amplia e incluyente. Para ello se podrá hacer uso de los siguientes tipos:

Tabla 1 Tipos de participación

Como consulta	Las personas participan siendo consultadas o respondiendo a preguntas. De acuerdo a eso se definen los problemas, así como el control de análisis. No se deja participar a la gente en la toma de decisiones; los profesionales externos no tienen la obligación de tomar en cuenta las opiniones de la gente
Incentivada materialmente	La gente participa aportando recursos, a cambio de incentivos materiales.
Funcional	La participación es vista como un medio para alcanzar un proyecto. La gente forma grupos para lograr los objetivos determinados del proyecto. Podría darse la participación

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

	interactiva e incluir una toma de decisiones compartida con la gente, pero solo cuando ya se hayan tomados las mayores decisiones por los agentes externos.
Interactiva	La comunidad participa en análisis conjuntos; desarrolla planes de acción y apoya el fortalecimiento de las instituciones locales. La participación es vista como un derecho, no solo como un medio para lograr metas de proyectos. Existe un proceso de aprendizaje comunitario sistemático y estructurado.
Automovilización	La gente participa tomando iniciativas para cambiar los sistemas, independientemente de las instituciones externas. La comunidad desarrolla contactos con instituciones externas para generar recursos y las asesorías técnicas que necesita.

Fuente: Pretty (1995) citado por Carballo- Sandoval (1999:4)

Como estrategias comunitarias se establecen determinadas acciones que complementan y fortalecen la participación social, a saber:

- Talleres participativos zonales.
- Conformación de comités de participación ciudadana.
- Aplicación de encuestas.
- Cartografías sociales.
- Recorridos temáticos sociales.
- Mesas de trabajo zonales.
- Jornadas de capacitación social a la comunidad.

Sin embargo, los mecanismos de participación social han ido evolucionado de forma acelerada debido a que, la globalización y las nuevas tecnologías (TIC's) han sido determinantes para el acceso a la información y el empoderamiento del conocimiento en la sociedad. Es a partir de allí que surge gran interés en los ciudadanos en participar de los diferentes ámbitos de lo público y que por ende, se deberán estar constantemente replanteando.

No obstante, la metodología a implementar, varía de acuerdo al grupo poblacional que se quiera abordar, por lo tanto, es necesario conocer las condiciones socioeconómicas del sector para que así, se pueda facilitar el proceso de toma de decisiones. Por lo tanto, los espacios de participación se deben enmarcar en un ambiente de conciliación, siempre conociendo qué tan flexible se puede ser entre las partes, esto asegura que los acuerdos sean de fácil cumplimiento, en especial

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

cuando se hacen entre las personas indicadas o aquellas que tienen poder decisorio o de representación.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

2. LA GESTIÓN SOCIAL EN METROPLÚS

La Dirección de Gestión Social de Metroplús S.A. en primera instancia, ha desarrollado acompañamiento a los proyectos de construcción del sistema de autobuses de tránsito rápido (o Bus de Tránsito Rápido, BTR), en los municipios de Medellín, Envigado e Itagüí del departamento de Antioquia. Esto ha permitido diseñar a la medida los procedimientos y estrategias necesarias para responder a las características y contextos individuales de cada territorio.

Para ello, plantea la formulación y ejecución de un plan de gestión social que permita la mitigación de los impactos negativos y la potenciación de los positivos, relacionados a las intervenciones que se ejecutan en los espacios definidos. En consecuencia, para lograr el buen desarrollo del proyecto, se realizan acciones pedagógicas, informativas y participativas con la comunidad de los sectores y demás actores involucrados en los procesos.

En este contexto se pretende dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

2.1 Objetivos de la Gestión Social

- Mitigar y compensar los impactos que son causados por el traslado definitivo e involuntario cuando sea inevitable.
- Restablecer las condiciones socioeconómicas de las unidades sociales reasentadas.
- Mantener una comunicación permanente, abierta, respetuosa y directa con la comunidad impactada.
- Sensibilizar y entregar información general sobre los beneficios de los proyectos a desarrollar, que permitan a su vez, ir construyendo tejido social en las zonas afectadas.
- Dar oportuna respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía, con el fin de minimizar los conflictos ocasionados por falta de información o falsas expectativas, respecto al alcance de los proyectos.
- Apoyar y acompañar los comerciantes en las actividades desarrolladas para mitigar los impactos causados por las obras.
- Generar acciones orientadas a disminuir las incomodidades temporales producidas por las obras.
- Propiciar espacios de participación ciudadana que posibiliten el intercambio permanente de información acerca de los proyectos, avances de las obras y

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

la inclusión de mano de obra no calificada de las zonas de directa influencia (teniendo en cuenta la población más vulnerable a nivel socioeconómico).

2.2 Diseño y Planeación de los Proyectos

En esta etapa, la participación de la comunidad se entiende como un proceso en el cual ésta recibe información de las áreas técnica, ambiental y social sobre las dinámicas de los proyectos, el alcance de las intervenciones, las generalidades de los diseños y las medidas de manejo a los impactos temporales y definitivos.

A lo largo de las zonas de intervención, no es posible en esta fase, establecer escenarios para la realización de consultas a las comunidades o procesos de concertación que consideren modificación a los aspectos técnicos, pues estos espacios de discusión y concertación se realizaron desde los entes territoriales, que son quienes establecen los parámetros para el desarrollo y ordenamiento propio de cada municipio

Sin embargo se plantean las siguientes actividades en este proceso:

2.2.1 Definición de áreas de influencia

El acompañamiento social que realiza Metroplús a las comunidades, se hace de acuerdo a unos análisis preliminares que permiten mayor asertividad en la toma de decisiones y en las acciones de información, socialización y sensibilización que se desarrollan durante la ejecución de los proyectos.

Para ello, se debe delimitar claramente las áreas de influencia de las intervenciones, en las cuales se identifican las comunidades y grupos que serán impactados por las actividades que se ejecutarán desde los diferentes componentes: físico, biótico, social, técnico y paisajístico.

De acuerdo a lo anterior, la Entidad se acoge a las definiciones aportadas por el Banco Mundial para determinar dichas áreas, de la siguiente manera:

- Área de influencia directa: aquella zona en donde los efectos ocurren como consecuencia de alguna actividad tecnológica del proyecto. Por lo general se considera una franja que oscila entre 100 y 500 m. a partir del eje de la vía, abarcando el área urbana más próxima al corredor vial, en donde se efectuarán las diferentes actividades constructivas. Está compuesta por los predios que tienen acceso directo a los corredores del sistema y estaciones intermedias sobre los cuales se harán las intervenciones. Adicionalmente están dentro de esta área de influencia directa, las fuentes de materiales de construcción, los sitios de disposición final de residuos de obra, los lugares

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

de ubicación de las instalaciones temporales (campamentos y patios) y los cuerpos de agua.

- Área de influencia indirecta: aquella que está compuesta por las zonas que potencialmente podrán afectarse de manera secundaria por algunas de las actividades que comprenden su construcción y operación. En algunos casos, cuando las obras intervienen avenidas principales y ejes viales, será buena parte de la ciudad, en razón de los traumatismos que se producen en la articulación de los diferentes sectores de la misma¹.

Las comunidades en estas áreas son heterogéneas debido a que están compuestas por diversos grupos sociales, económicos y culturales, cuyas necesidades, expectativas e impactos son diversos. De acuerdo a esto, será en mayor o menor medida, la adaptación a los cambios que se presentarán como consecuencia de los proyectos.

Según esta diferenciación, se debe tener especial cuidado y acompañar de manera particular a las comunidades vulnerables, debido a que estarán en condiciones de mayor indefensión o menor capacidad de respuesta en relación a los impactos ocasionados por las intervenciones. Su vulnerabilidad obedece a criterios de extrema pobreza económica, falta de preparación educativa o profesional, discriminación socio-cultural, entre otras; y dicha situación puede ser mejorada por la implementación de los proyectos en sus territorios.

2.2.2 Caracterización de la población

Se entiende por caracterización a la identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de

¹ Lineamientos ambientales para el desarrollo, implementación y seguimiento de Planes de Manejo Ambiental de obras del proyecto de transporte urbano en Colombia
DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas².

En este sentido, el ejercicio de caracterización en Metroplús, hace parte de una labor de acercamiento con la comunidad, con el objetivo de conocer las dinámicas sociales propias de los sectores a intervenir y las expectativas de la población. El acercamiento conlleva a reconocer sitios y aspectos vulnerables, e identificar posibles problemáticas y potencialidades de cada zona que se deberán manejar en el desarrollo constructivo.

En esta etapa, se lleva a cabo un proceso informativo y personalizado, estableciendo contactos con diferentes instituciones representativas de tipo educativo, comunitario, comercial y empresarial en las zonas de influencia de los proyectos para lograr una sinergia social y un acompañamiento permanente a la población.

Para estas caracterizaciones se dispone de los siguientes formatos, de acuerdo a lo que se pretenda caracterizar:

- Caracterización de instituciones y organizaciones sociales en los corredores del proyecto - DGSM300-FT-APR-43
- Caracterización de residentes - DGSM300-FT-GSC-12
- Caracterización comerciantes formales - DGSM300-FT-GSC-11
- Caracterización de unidades residenciales - DGSM300-FT-GSC-33

En esta etapa, es fundamental el acercamiento a los comerciantes que serán afectados e identificar la totalidad de actividades económicas formales existentes en las zonas a intervenir. Esto permite conocer las dinámicas de los sectores y la transformación de las vocaciones comerciales en las fases de diseño y planeación de los proyectos. A su vez, posibilita la identificación de medidas que minimicen los impactos económicos durante las obras y generar acciones concretas que faciliten la convivencia e interrelación con este grupo de interés.

2.2.3 Identificación preliminar de impactos

Una vez definidas las comunidades que serán intervenidas, se formulan las estrategias de prevención, mitigación y compensación de los impactos ambientales, sociales y de usos del suelo, generados de forma temporal o definitiva a las unidades sociales.

Por lo anterior, se consideran impactos temporales aquellos generados durante los procesos constructivos, reflejados básicamente en la dificultad de acceso a los inmuebles, el cambio en las rutas de transporte público, la generación de material

² Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP
DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

particulado, entre otros, que se constituyen en alteraciones de carácter reversible, transitorias y de afectación puntual. Por otro lado, los impactos definitivos se entienden como aquellos que requieren el traslado de las unidades sociales por la adquisición de los predios, dado que el proceso de reasentamiento conlleva a la adaptación de un nuevo hábitat y entorno, y requiere el restablecimiento o mejoramiento de las condiciones socioeconómicas iniciales.

Es así, como con la comunidad del área de influencia directa de los proyectos se identifican los impactos producidos por las actividades constructivas, que permiten la valoración cualitativa y cuantitativa de los mismos y la definición de los factores más sensibles o que sufren, en mayor o menor escala, acciones impactantes durante la ejecución de las intervenciones.

Una vez cumplido el proceso de valoración de impactos, se procede a la depuración de una matriz, de tal manera que, para efectos de una formulación de un plan de manejo ambiental, solo se analizan aquellas que tienen una clasificación de severo, crítico y algunos moderados, eliminando todos aquellos impactos irrelevantes.

Tener en cuenta estas variables posibilita una mayor eficiencia en los procesos de planeación, ejecución y operación de los proyectos.

2.2.4 Acercamientos con la comunidad

Una vez finalizada la etapa de identificación de impactos con la comunidad, se deben tener en cuenta las siguientes estrategias de acompañamiento social, mientras inicia el proceso constructivo.

- a) **Centros de Atención Ciudadana:** Consiste en ubicar oficinas en las zonas cercanas a los sectores a intervenir, con el fin de informar, orientar, asesorar y resolver inquietudes a la población de influencia directa e indirecta, organizaciones o instituciones interesadas. Allí se brinda información sobre los proyectos, sus alcances y cronogramas. Con esta estrategia se evita los rumores y las falsas expectativas que giran en torno a los mismos. El registro de visitas al Centro de Atención Ciudadana se hace en el formato Atención a la Comunidad - DGSM300-FT-GSC-05
- b) **Socializaciones:** Son jornadas informativas con la población de los barrios de influencia sobre las generalidades de los proyectos, políticas de empleo, medidas de manejo ambiental, social y de tránsito durante los tiempos de ejecución. Se recopilan las sugerencias aportadas por la comunidad con el

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

fin de hacer un análisis de las mismas e identificar cuáles de estas situaciones deben tenerse presentes al momento de ejecutar las intervenciones. En el proceso de socializaciones se cuenta con dos líneas de trabajo, el área de Comunicaciones y Gestión Social.

La metodología aplicada es la programación de socializaciones, cuya periodicidad se define de acuerdo a las dinámicas existentes identificadas. Los encuentros se realizan en puntos estratégicos de las zonas de intervención para evitar ausentismos, producto de los desplazamientos que deba hacer la comunidad. El registro de las socializaciones se documentan en los formatos Acta de reunión con la comunidad - DI600-FT-INF-25 y Formato de inscripción y listado de asistencia DI600-FT-INF-27.

c) Metroplús Más Cerca: Es una estrategia IEC –Informativa, Educativa y Comunicacional– que nace producto de la necesidad que identificó la Entidad de socializar la información en las áreas de influencia directa e indirecta de los proyectos. Por lo anterior, a través de promotores sociales, se realizan campañas informativas, pedagógicas y de fidelización con la comunidad, mediante el desarrollo de actividades agrupadas en cuatro componentes:

- Hogar: con el desarrollo de visitas casa a casa y/o negocio a negocio. La actividad se registra en el Formato de registro y evaluación de actividades de comunicación - CO130-FT-COM-24.
 - Puntos Itinerantes: a través de la metodología de stand pedagógico ubicado en instituciones educativas, empresas o eventos de ciudad. La actividad se registra en el Formato registro de asistencia en tomas masivas, puntos itinerantes de información y stand pedagógicos - CO130-FT-COM-25
 - Padrinos Verdes: son ciudadanos vinculados y comprometidos con el cuidado y protección de los individuos arbóreos y espacios verdes generados por los proyectos de Metroplús en cada uno de los municipios. La actividad se registra en el Formato datos plan padrino siembras - CO130-FT-COM-27
- Buenos Vecinos: formación de líderes validadores que contribuyen a ser replicadores de la información en los territorios a intervenir.

Esta dinámica se extiende aproximadamente entre 6 y 10 barrios de las zonas de influencia de los proyectos, de acuerdo a la demanda que se

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

presente durante la ejecución. Es así, como dentro de los procesos de acompañamiento social, se identifica la necesidad de no tener sólo relacionamiento con la comunidad de las zonas de influencia, sino que se extienda la comunicación a la población que evidenciará transformaciones en aspectos físico, económico, ambiental y social.

- d) Mesas de Información: Son un canal activo de comunicación entre Metroplús, las administraciones municipales y las comunidades presentes en las zonas de influencia, que propician la interacción entre las partes interesadas y posibilitan la participación de la comunidad en las fases previas a los proyectos. Estas mesas están integradas por representantes de la comunidad, funcionarios públicos, asociaciones de comerciantes, organizaciones sociales de base, instituciones educativas y entes de control como veedurías ciudadanas, personerías y contralorías.

La Metodología aplicada es la realización de un ciclo de reuniones con estos participantes. Allí se definen unas temáticas de acuerdo a las áreas de intervención, expectativas manifestadas por los asistentes y las actividades de mayor impacto. El registro de las mesas de información se debe documentar en los formatos Acta de reunión con la comunidad - DI600-FT-INF-25.

- e) Tomas informativas: Se realizan en espacios públicos o lugares estratégicos de los municipios o zonas de influencia de los proyectos, con acciones lúdicas que permiten conglomerar la población para informar acerca de las intervenciones y sus etapas. Pueden ser en centros comerciales, parques, colegios, universidades, coliseos, entidades públicas, espacios públicos, entre otros.

Para esta actividad se cuenta con promotores sociales, personal operativo y técnico, material comunicacional impreso, audiovisual, POP y pedagógico. Esta actividad se registra en el formato Control de entrega de material de divulgación - DI600-FT-INF-23.

- f) Intervenciones sociales a la comunidad: Son acciones dirigidas a los líderes comunitarios, organizaciones sociales de base, veedurías ciudadanas, comités de comerciantes, líderes naturales y comunidad en general. En estos espacios se desarrollan actividades tales como:

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

- Cartografía Social: Es un espacio con todos los actores sociales donde se identifican realidades socioculturales, ambientales, políticas y económicas, en un esfuerzo por comprenderlos y solucionarlos por el ente gestor.
- Imaginarios colectivos: Es una metodología de trabajo grupal que se utiliza para indagar e investigar, por medio de actividades creativas, amenas y participativas, el conocimiento que tienen las personas de una comunidad u organizaciones sociales y culturales, de situaciones particulares de los proyectos.

g) Medios de Comunicación: Metroplús desarrolla una estrategia comunicacional en los canales establecidos para la divulgación de los proyectos, tanto impresos como electrónicos, a saber:

- Boletines informativos tipo periódico, revistas, plegables.
- Sitio web y sus redes sociales o micrositio especial.
- Piezas en gran formato impresas como adhesivos en la calle, vallas, pendones, tótems.

2.2.5 Acompañamiento en la adquisición predial y reasentamiento

Para aquellos casos en que las intervenciones requieran reasentamiento involuntario de las unidades sociales ubicadas dentro del trazado de los proyectos, y sean cofinanciados por el Banco Mundial, se deben tener presentes las políticas operacionales de la banca multilateral.

La experiencia Banco indica que si no se mitigan los impactos del reasentamiento involuntario producido por los proyectos de desarrollo, éste genera graves problemas económicos, sociales y ambientales: los sistemas de producción se desintegran; los afectados se empobrecen debido a que pierden sus fuentes de ingresos y sus activos productivos; las personas se relocalizan en ambientes donde sus habilidades productivas son menos aplicables y la competencia por los recursos es mayor; las redes sociales y las instituciones de la comunidad se debilitan; las familias se dispersan y la identidad cultural, la autoridad tradicional y las posibilidades de ayuda mutua se reducen o se pierden³.

Por lo anterior, y atendiendo a los requerimientos normativos que reglamentan la adquisición predial, especialmente la Ley 1682 de 2013 que adopta las medidas y

³ Manual de operaciones del Banco Mundial. Políticas Operacionales. 2001
DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

disposiciones para los proyectos de infraestructura de transporte; la Entidad a través del equipo de Gestión Social, formula estrategias de sensibilización y socialización dirigidas a las comunidades intervenidas por la ejecución de los proyectos, antes, durante y después de la compra de los predios requeridos.

Para formular dichas estrategias, es fundamental la aplicación de censos en los predios a intervenir para identificar las unidades sociales, con el fin de georreferenciarlas, determinar sus condiciones socioeconómicas, habitacionales, composición y diagnosticar su elegibilidad respecto a los impactos, vulnerabilidad y condiciones especiales para el futuro reasentamiento.

Esta recolección de información se realiza mediante encuestas a través de visitas domiciliarias, que deben ser atendidas por los responsables de las unidades sociales o los propietarios de las unidades económicas. Los censos deben ser diligenciados y sistematizados por los gestores sociales responsables y requieren estar acompañados de registros fotográficos como soportes documentales para la evaluación posterior al proceso de adquisición y reasentamiento.

Estas bases de datos, que contienen los nombres de los elegibles del programa de adquisición predial y reasentamiento, deben ser publicados en la página web de la Entidad, con el fin de garantizar la transparencia de la información y evitar modificaciones posteriores, salvo que estén debidamente justificados.

Así mismo, a partir de esta información se identifican las unidades sociales que serán beneficiarias de reconocimientos económicos adicionales a los estipulados por la Ley 1682 de 2013⁴, que son otorgados de acuerdo a Resolución Interna que defina los parámetros y procedimientos a utilizar para su liquidación y pago. Tales beneficios tienen por objeto reconocer los gastos incurridos en la adquisición de inmuebles y los costos que se llegasen a ocasionar por el traslado involuntario y no tienen carácter indemnizatorio sino que son un componente adicional al proceso.

Finalmente, se aclara que la adquisición predial es liderada por la Secretaría General de la Entidad, y su procedimiento puede ser consultado en el Manual que dispone el área para tal fin⁵.

2.2.6 Elaboración de un Plan de Adquisición Predial y Reasentamiento

Desde el componente social, previo conocimiento de las condiciones técnicas y jurídicas de los predios a adquirir, se elabora un documento denominado Plan de

⁴ Los reconocimientos establecidos por la Ley 1362 de 2013 hace referencia a las indemnizaciones por lucro cesante y daño emergente.

⁵ Resolución Interna No. 201840075 de 2018.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

Adquisición Predial y Reasentamiento (APR), que contiene las generalidades del acompañamiento y apoyo social necesario para el desarrollo de los proyectos a ejecutar, y a su vez la descripción de los programas que integran la metodología de trabajo durante todas sus fases.

En la actualidad este documento debe contener la No Objeción del Banco Mundial debido a que esta Entidad cofinancia las obras de Metroplús S.A., sin embargo, para aquellas intervenciones cuyas fuentes de financiación sean distintas, se desarrolla como una buena práctica para la implementación de acciones de información y comunicación dirigidas a la población impactada.

Su alcance varía de acuerdo a la complejidad y magnitud del reasentamiento y debe contener como mínimo las siguientes variables⁶:

- a) Descripción del proyecto: Detallar las especificaciones de las intervenciones y las áreas en las cuales se va a desarrollar.
- b) Impactos potenciales: Identificar las actividades del proyecto que originan el reasentamiento y las alternativas para reducirlos en la medida en que sea posible.
- c) Objetivos: Enumerar los objetivos del programa de reasentamiento.
- d) Estudios socioeconómicos: Incluir los resultados de los censos que fueron realizados en la etapa de preparación y diagnóstico del proyecto, que evidencian las unidades sociales que serán trasladadas definitivamente.
- e) Criterios de elegibilidad: Definir la población que se debe trasladar y los criterios para determinar si son elegibles para recibir reconocimientos económicos u otro tipo de asistencia en el reasentamiento.
- f) Medidas de reasentamiento: Describir las medidas de compensación y asistencia para la población trasladada, que deben ser coherentes con las preferencias sociales y culturales de las unidades sociales impactadas. Esto permite una mayor y mejor adaptación a las nuevas condiciones de habitabilidad.

⁶ Esta información puede ser consultada en mayor detalle en el Manual de Políticas Operacionales del Banco Mundial OP 4.12.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

- g) Mecanismos de participación de la comunidad: Presentar las medidas para la participación de las comunidades intervenidas y los mecanismos a través de los cuales podrán expresar sus inquietudes para la toma de decisiones.
- h) Procedimientos de reclamación: Enunciar los mecanismos que permitirán la resolución de conflictos derivados de la adquisición o el reasentamiento (PQRSD).
- i) Cronograma de ejecución: Presentar un cronograma de ejecución de la adquisición y el reasentamiento, y la forma cómo se va a desarrollar.
- j) Costos y presupuesto: Incluir las fuentes de financiamiento y la totalidad de los costos de la adquisición predial y reasentamiento.
- k) Monitoreo y evaluación: Enumerar las estrategias de monitoreo, frecuencia, e indicadores en el proceso de adquisición predial y reasentamiento.

Los programas y actividades que se deben tener en cuenta durante el proceso son las siguientes:

Tabla 2 Programas y actividades de la Adquisición predial y reasentamiento

PROGRAMA	ACTIVIDADES
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> . Información personalizada . Reuniones y talleres de socialización . Mesas de información . Visitas casa a casa . Eventos culturales y recreativos . Reuniones con grupos de interés . Mesas de trabajo a nivel interinstitucional . Material informativo . Piezas publicitarias . Registros fotográficos
ADQUISICIÓN PREDIAL	<ul style="list-style-type: none"> . Sensibilización y acompañamiento a las US desde la gestión social.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

SOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (PQRSD)	<ul style="list-style-type: none"> . Identificación de las diferentes quejas, reclamos y peticiones (PQRSD) que realiza la comunidad del área de influencia de los proyectos ejecutados. . Atención oportuna de los requerimientos de la comunidad y dar respuesta en plazos prudenciales y legales.
REASENTAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> . Acompañamiento social, técnico y jurídico en el proceso de búsqueda de reposición de los inmuebles y/o locales comerciales. . Cada Unidad Social que se le adquiera el inmueble, una vez le sea notificada la resolución de oferta de compra, recibirá asesoría inmobiliaria a través de la presentación de la oferta existente en el medio, acorde al valor comercial pagado por el inmueble adquirido . Visita a las US en su nuevo sitio de traslado y reubicación para verificar cómo ha sido su proceso y adaptación de cambio.
RESTABLECIMIENTO DE LAS CONDICIONES SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> . Una vez conocido el sitio de su vivienda de reposición, se identifican las nuevas instituciones educativas, las instituciones prestadoras de los servicios de salud y organizaciones sociales de base, de la zona donde se van a trasladar las familias para facilitar el cambio de lugar de atención. . Realizar visita de seguimiento a las Unidades Sociales después de su traslado para conocer si en los nuevos sectores mantienen las dinámicas sociales a las que estaban acostumbradas.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

RESTABLECIMIENTO DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS	<ul style="list-style-type: none"> . Identificación del tipo de comercio y necesidades ocasionadas por el traslado. . Acompañamiento a las USE en programas de capacitación y asesoría empresarial con el fin de que puedan trasladar su negocio, en apoyo de los entes interinstitucionales (secretarías de Desarrollo Económico, SENA, Cámara de Comercio, entre otros). . Asesorías a los comerciantes en su nuevo sitio de traslado, con piezas comunicaciones de mercadeo para la promoción de sus actividades económicas, para mantener o atraer nueva clientela. . Diseñar programas de acompañamiento para las Unidades Sociales Económicas, que permanecen y que tendrán impactos durante la ejecución de los proyectos.
---	---

Fuente: Elaboración propia

2.2.7 Metodología para el manejo de Ocupantes de Espacio Público⁷

Una de las fuentes generadoras de ingreso hoy en las ciudades, es la actividad económica del comercio informal en el espacio público, por ser de fácil acceso, inmediata y que, además demanda la inversión de escasos recursos y poca preparación académica.

Por lo anterior, al ser esta una realidad en los territorios, la Entidad debe incluir esta población en sus planes de reasentamiento, realizar acompañamiento especial a la población cuyo sustento económico se desarrolla en el espacio público de los corredores o zonas a intervenir por los proyectos.

Para ello se debe tener presente su clasificación, debido a que de acuerdo a ella se implementan las medidas de manejo.

- a) Vendedores estacionarios: Se instalan junto con los bienes, implementos y mercancías que aplican a su labor en forma fija en un determinado segmento del espacio público, excluyendo el uso y disfrute del mismo por las demás personas de manera permanente, de tal forma que la ocupación

⁷ El desarrollo de los programas se hace teniendo como referencia los Lineamientos Ambientales para el Desarrollo, Implementación y Seguimiento de Planes de Manejo Ambiental de Obras del Proyecto de Transporte Urbano en Colombia, emitidos por el Banco Mundial.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

del espacio subsiste aun en las horas en que el vendedor se ausenta del lugar.

- b) Vendedores semi-estacionarios: No ocupan de manera permanente un área determinada del espacio público, pero que, no obstante, por las características de los bienes que utilizan en su labor y las mercancías que comercializan, necesariamente deben ocupar en forma transitoria un determinado segmento del espacio público, como por ejemplo las personas que venden perros calientes y hamburguesas, o quienes empujan carros de fruta o de comestibles por las calles.
- c) Vendedores ambulantes: Quienes sin ocupar el espacio público como tal por llevar consigo, es decir, portando físicamente los bienes y mercancías que aplican a su labor, no obstruyen el tránsito de personas y vehículos más allá de su presencia física personal⁸.

Parte de las acciones emprendidas por la gestión social buscan compensar y mitigar los impactos que se pueden generar sobre los ocupantes de espacio público y sus actividades económicas, buscando garantizar el restablecimiento de sus condiciones socioeconómicas y, de ser posible, mejorar la situación en la que se encuentran, a través de los programas que las administraciones municipales tienen dirigidos a esta población, como entidades competentes.

Sin embargo, Metroplús como ente gestor velará por el cumplimiento de las siguientes actividades:

- a) Recolección de Información: Con el propósito de identificar los ocupantes de espacio público dentro del corredor o zona a intervenir, el equipo de Gestión Social en compañía de las oficinas de Planeación Municipal y Subsecretarías de Espacio Público, visita a cada OEP y aplica una encuesta para realizar la caracterización de estos y luego analizar la información obtenida.

Durante el recorrido, se identifican qué unidades económicas existen en el sector, qué hace cada una de ellas, cuáles son sus ingresos diarios, cuánto tiempo llevan en el lugar, así como también quienes tienen mayor vulnerabilidad. Seguidamente se toman registros fotográficos y se verifica si

⁸ Definiciones aportadas por la Corte Constitucional a través de la Sentencia T-772/03
DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

están inscritos en las Subsecretarías de Espacio Público y poseen permiso para su estancia en el lugar. Para garantizar que todos los ocupantes del espacio público estén dentro de la identificación, independientemente del horario en que trabaja, se debe establecer visitas en diferentes jornadas, en la madrugada, mañana, tarde y noche.

La información que resulta de las visitas y recorridos, se consignan en unos formatos aprobados por la Dirección de Gestión Social de la Entidad y por los funcionarios de las administraciones municipales.

- b) Información y Comunicación: Esta estrategia busca mantener constante comunicación con los ocupantes de espacio público, con el fin de evitar rumores, entablar relaciones sólidas y resolver todas las inquietudes que se generan a partir del desarrollo y ejecución de los proyectos, al momento en el que deban ser trasladados de forma temporal o definitiva.

Para ello se tendrán en cuenta las siguientes acciones:

- Instalación de un Punto de Atención al Ciudadano (PAC) donde se resuelven todas las inquietudes del proyecto y se reciben las peticiones, quejas o reclamos que la comunidad tenga.
- Reuniones informativas en las que se indiquen los avances de los proyectos.
- Visitas personalizadas y de seguimiento cuando se requiera informar sobre modificaciones o cambios en la cotidianidad, es decir, que como consecuencia de los proyectos se deban realizar relocalizaciones temporales o definitivas.
- Tomas masivas para dar a conocer información sobre el proyecto.
- Reuniones mensuales con representantes de los ocupantes de espacio público, veedurías y representantes de las administraciones municipales para hacer seguimiento a los compromisos establecidos, revisar cumplimiento en los cronogramas, resolver inquietudes y crear estrategias de trabajo conjunto que ayuden a mitigar los impactos del proyecto.

Programa de formalización, emprendimiento y empleabilidad: La intención de la Entidad y de las administraciones municipales es promover la formalización y capacitación del ocupante del espacio público, identificando programas en los que este pueda participar según el tipo de actividad económica que realiza, creando un portafolio de servicios para que esta

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

población pueda acceder a ellos. El ente gestor es quien se encarga de explicar los programas en los cuales pueden participar y realizar el proceso de inscripción, además, sirve como puente de comunicación entre las administraciones municipales y los ocupantes de espacio público que tienen asiento en zonas de intervención de los proyectos.

A su vez, se busca desestimular la ocupación del espacio público y sensibilizar en la formalización como medio de subsistencia. Para ello es necesario con la articulación de las oficinas del empleo de los entes territoriales que evalúen oportunidades laborales para esta población y su posterior incorporación.

Es importante tener especial cuidado con aquellos ocupantes que se encuentran empotrados o son completamente estacionarios en el espacio público, debido a que el impacto en la reubicación puede ser mayor. Con ellos, especialmente, se debe propiciar su formalización, acompañando a través de un banco inmobiliario de locales en donde pueda reestablecer su actividad económica, asesorar en temas de publicidad, marketing, atención al cliente y piezas de divulgación para dar a conocer su negocio.

- c) Mejora y restablecimiento de las condiciones sociales: Mediante visitas personalizadas se verifica el traslado de los ocupantes del espacio público que fueron impactados de manera definitiva, para asegurar que recuperaron sus condiciones socioeconómicas de forma integral y efectiva.

A los ocupantes de espacio público que tienen una relocalización temporal, se les hace un seguimiento personalizado en compañía de las administraciones municipales, teniendo en cuenta que el manejo y traslado de la población ocupante del espacio público solo puede hacerlo la autoridad competente.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

3. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS

Para la población que permanece en las zonas durante las intervenciones, se generan unos impactos temporales derivados de las transformaciones en la reconfiguración de los espacios. Por lo anterior, es importante brindar a esta población los mecanismos de información y acompañamiento que les permitan, no solo adaptarse a las condiciones temporales generadas, sino también prepararse y planificar sus escenarios de desenvolvimiento social y comercial durante y después de las ejecuciones.

Por lo anterior, la Entidad formula un Plan de Manejo Ambiental, como salvaguarda social y ambiental, que tiene como objetivo brindar las herramientas para la adecuada gestión de los elementos físico, biótico y comunitario, durante el desarrollo de las actividades definidas. Los componentes establecidos en este documento, son el resultado del análisis de la evaluación de impactos que pueden producirse y responden de manera adecuada a su tratamiento.

Estos son:

Componente A	Sistema de Gestión y Monitoreo Ambiental
Componente B	Programa de Gestión Social
Componente C	Manejo Silvicultura, Cobertura Vegetal y Paisajismo
Componente D	Gestión Ambiental en las Actividades de Construcción
Componente E	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
Componente F	Señalización y Manejo de Tráfico

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión Social, de acuerdo a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Transporte y el Banco Mundial, la formulación y verificación del cumplimiento de los elementos consignados en el Componente B, cuyo objetivo es plantear las recomendaciones a tener en cuenta para el adecuado manejo de los impactos causados en las comunidades, de acuerdo a las necesidades evidenciadas. Este ítem debe integrar experiencias de educación, participación ciudadana, relaciones vecinales y canales de comunicación efectivos para la entrega de información oportuna.

Los programas que se desarrollan en el Componente B – Gestión Social, son los siguientes⁹:

⁹ El desarrollo de los programas se hace teniendo como referencia los Lineamientos Ambientales para el Desarrollo, Implementación y Seguimiento de Planes de Manejo Ambiental de Obras del Proyecto de Transporte Urbano en Colombia, emitidos por el Banco Mundial.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

“Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A.”

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

3.1 Programa B1: Información a la Comunidad

Tiene como objetivo ofrecer información clara y oportuna a la comunidad acerca de los proyectos y sus diferentes etapas, con el propósito de evitar conflictos, malestares o rechazos por especulaciones o falsas expectativas respecto a las intervenciones.

Para esto se plantean las siguientes medidas de manejo: Socializar información con la comunidad del área de influencia directa (residentes, comerciantes, organizaciones sociales de base e instituciones) a través de reuniones de tres (3) tipos¹⁰:

Tabla 3 Tipo de reunión

TIPO DE REUNIÓN	ESPECIFICACIONES
Inicio	Se hacen mínimo un (1) mes de las actividades constructivas. La información que se debe brindar son las especificaciones técnicas de los proyectos, etapas, tiempos, personal vinculado, empresa ejecutora, entre otras.
Avance	Se realizan cuando hay un avance del 50% de las intervenciones. Se detallan las actividades constructivas realizadas a la fecha y cronograma de las restantes.
Finalización	Se desarrollan al 90% de ejecución de las intervenciones. Se presenta el estado del proyecto, las actividades restantes y se reciben las inquietudes de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia

Se deben tener en cuenta las siguientes condiciones para el desarrollo de las reuniones:

- Presentar registro fotográfico y fílmico que evidencie el avance del proyecto
- Promover la mayor participación de la comunidad, a través de estrategias de convocatoria personalizada, digital y comunitaria.
- Contar con el apoyo y la asistencia del personal técnico que se considere pertinente para el desarrollo de los temas a tratar durante la totalidad de las reuniones.

¹⁰La cantidad de reuniones depende de la magnitud de la población del área de influencia.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

- d) Programar los encuentros en salones comunales o espacios locativos de entidades públicas, comercios o instituciones de la zona de influencia directa.
- e) Adaptar las presentaciones a las características de la población de la zona y a sus necesidades.
- f) Atender otras reuniones adicionales, si son solicitadas por los líderes de la comunidad, presidentes de juntas de acción comunal, el comercio organizado u otras organizaciones comunitarias de base.

3.2 Programa B2: Divulgación

Se constituye como un programa transversal de toda la gestión social, dado que una información oportuna y veraz, contribuye de manera inmediata a mitigar impactos, falsas expectativas o incertidumbres que se generan con relación a los proyectos.

Por lo anterior, las estrategias comunicaciones deben ir acompañadas con la entrega de información a las comunidades cercanas a las intervenciones, de tal forma que no se generen situaciones que amenacen el desarrollo de los proyectos o que deterioren la imagen de Metroplús o de la Administración Municipal donde estos se realicen.

Las estrategias comunicacionales deben estar orientadas a responder los siguientes elementos básicos:

- ¿A qué población va dirigida?
- ¿Qué tipo de información se va a divulgar?
- ¿Cuáles son las etapas y momentos de circulación de la información?
- ¿Cuál es el lenguaje a utilizar para comunicar?
- ¿Cuáles son las especificaciones de los medios de comunicación a emplear?
- ¿Cómo se retroalimentarán y evaluarán las estrategias?
- ¿Cuáles son los canales de comunicación directos para la entrega de información oportuna a la comunidad, organizaciones e instituciones?

Para ello se plantean dos estrategias divulgativas. La primera se basa en una comunicación directa y personalizada con la comunidad, la cual contempla visitas domiciliarias puerta a puerta, llamadas telefónicas, entrevistas directas para aplicar encuestas, activaciones BTL, talleres participativos, reuniones por sectores

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

con grupos focales, visitas a establecimientos comerciales, a instituciones o gremios que legitimen el proyecto, etc.

Una segunda estrategia se fundamenta en una comunicación masiva de interés sobre las intervenciones por obra que modifiquen las dinámicas habituales de la comunidad del área de influencia, con impresión y distribución de piezas informativas en pequeño y gran formato, tales como plegables, publicaciones en diarios locales, cuñas radiales, carteleras, circulares de obra, volantes, actas, videos, presentaciones en power point, etc.; vallas, cerramientos, pasacalles, pendones, backing, avisos metálicos de piso, entre otros., así mismo, nuevas alternativas como mensajes de texto, e-mail marketing, redes sociales.

Las estrategias y medidas propuestas deben ser desarrolladas durante todo el intervalo de tiempo de ejecución de las obras con la población residente y usuaria de los sectores donde se desarrollan los proyectos.

3.3 Programa B3: Restitución de Bienes Afectados

Pretende documentar el estado de los inmuebles y espacios públicos (incluye vías y andenes) ubicados en las zonas de influencia directa de los proyectos, previo al inicio de las actividades constructivas, con el propósito mitigar los impactos generados por daños a propiedades, tanto públicas como privadas, por afectación de la estabilidad y estética de las construcciones, alteración del paisaje y zonas verdes.

Por lo anterior, en los proyectos es indispensable identificar los predios vecinos circundantes, dentro y colindantes a las áreas de intervención, incluyendo las vías tomadas como desvíos, para tomar un registro que sirve de insumo frente a futuras reclamaciones. Para ello se debe tener claridad en los siguientes conceptos:

- a) Actas de vecindad: es un instrumento que se utiliza con el fin de conocer el estado previo de los inmuebles y verificar la presencia de deterioro preexistente, para evitar que este sea imputado posteriormente por los propietarios a actividades de las obras. Por lo tanto, es muy importante realizar, antes del inicio de las mismas y movilización de la maquinaria, los registros en los predios adyacentes a los sectores y demás zonas con posible afectación por desvíos, transporte de maquinaria, vibración del

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

terreno, movimiento de tierras, alteración del flujo de aguas y demás zonas que la Interventoría y Metroplús consideren necesarios.

Para el desarrollo de este programa se ha reconocido el acta de vecindad como la herramienta que aporta elementos técnicos, jurídicos, sociales y económicos, y a la vez permite la participación ciudadana y de empresas organizadas, a través de diferentes formas, como un derecho fundamental.

Para su diligenciamiento se debe informar a los propietarios, encargado y/o responsables de predios ubicados dentro del área de influencia directa de las obras, informando el objetivo de las mismas, el personal que realizará la labor y los teléfonos en los que se puede solicitar información adicional. En caso de que se encuentren inmuebles desocupados en el momento del levantamiento del acta de vecindad inicial, se deberán realizar las gestiones necesarias y suficientes a fin de obtener los datos del propietario; de no ser posible, provisionalmente deberá levantarse un acta de fachada y una vez se determine que el inmueble está ocupado deberá documentarse las condiciones internas del mismo.

En el caso de que un propietario no permita el levantamiento del acta de vecindad, se deberá acudir a un acta de responsabilidad donde se expresa que el ocupante del inmueble no podrá tener derecho a reclamaciones, porque no se cuenta con los datos necesarios para evaluar la responsabilidad. En este caso se procede a realizar un acta de responsabilidad y copia de esta documentación con todos los soportes fílmicos y fotográficos, debe ser enviada a la Personería del Municipio con copia a la Alcaldía donde se realice el proyecto, para su custodia en caso de reclamaciones futuras.

Las actas de vecindad se diligenciarán en el *Formato 22 – Ficha técnica Acta de Vecindad* y esta actividad deberá ser realizada por un profesional del área de la Ingeniería Civil, arquitecto, o afines acompañado del Residente Social o Auxiliar social. Por parte de la ciudadanía, el acta de vecindad se realizará preferiblemente con la presencia del propietario de la construcción o su representante, mayor de 18 años de edad; para el caso de las copropiedades, este trámite deberá efectuarse con la presencia del administrador o quien éste delegue formalmente.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

El formato debe ser complementado con registro fotográfico detallado y fílmico. El acta deberá ser firmada por el propietario o responsable del predio, el ingeniero civil y el residente social de la obra.

- b) Actas de Entorno: para los casos de áreas públicas que no serán intervenidas por los proyectos pero que servirán de zona de desvío vehicular o peatonal, se levanta un acta de entorno y fachada que detalle ampliamente mediante registro fotográfico y fílmico las condiciones de los andenes, árboles y en general todos los elementos del amueblamiento urbano o la infraestructura sociocultural, principalmente de los deterioros preexistentes que sean localizados.

Estas actas de entorno deben permanecer en los puntos de atención al ciudadano de las obras, por un eventual requerimiento por parte de residentes, líderes comunitarios, autoridades y demás personas que lo requieran.

- c) Actas de cierre: una vez se haya finalizado la circulación de vehículos pesados y de maquinaria en los predios adyacentes a los sectores intervenidos, así como en los corredores y rutas programadas para desvíos, se debe realizar nuevamente un registro con el fin de verificar si las condiciones preexistentes de los predios tuvieron o no alguna alteración. En caso que no se obtenga la firma para el cierre, deberán realizarse los trámites necesarios para la atención de la reclamación.

Las Actas de cierre deberán contar con el respectivo registro fotográfico de forma suficiente y proporcional al realizado para las actas de vecindad iniciales. Para el caso de las actas de vecindad de inicio realizadas con declaración extrajuicio, debe realizarse nuevamente acta detallada de la fachada e igual proceso.

Finamente, si se sufriera un daño al bien ajeno durante la ejecución de la actividad se deben asumir las reparaciones a las afectaciones de los inmuebles de la restitución del bien afectado, previo al establecimiento y cumplimiento de un protocolo de atención. Para ello, se diligencia el formato de seguimiento y atención al ciudadano, estableciendo sus compromisos contractuales con la comunidad. Una vez se lleve a cabo la actividad requerida, debe levantarse un acta de cierre, donde conste que el propietario recibe su predio a satisfacción y se restituyeron sus condiciones iniciales.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

3.4 Programa B4: Participación Ciudadana

Busca garantizar la participación comunitaria durante todo el proceso constructivo, mediante la habilitación de espacios de intercambio permanente y oportuno de información. Para ello, se debe poner a disposición una oficina de atención a la comunidad en un sitio cercano al área de influencia de los proyectos, con amplia movilización de personas y debidamente acondicionado.

Debe funcionar durante todo el periodo que duren las intervenciones, con una intensidad no inferior a 20 horas semanales, disponer de un aviso amplio que la identifique y ser atendida directamente por un profesional social. Adicionalmente, en esa oficina se debe implementar un procedimiento para la atención integral de las peticiones, quejas y reclamos que se pueden presentar mediante los diferentes canales de comunicación. Para la fecha de finalización de los proyectos, todas las atenciones deben estar cerradas con la firma del ciudadano y quién haga las veces de supervisor.

Por lo anterior, debe contar con una línea telefónica con dedicación exclusiva para atender a la comunidad y establecer una cuenta de correo electrónico a través de la cual se deben incentivar estrategias de doble vía para la recepción de inquietudes y la entrega de información de los avances de obra.

Otra estrategia que hace parte del Programa de Participación Ciudadana, es el sondeo de opinión, a través de consultas dirigidas a la comunidad y el comercio del área de influencia, que permitirá conocer las percepciones de la población durante el transcurso de los proyectos.

La consulta debe realizarse durante toda la ejecución de las obras, por lo menos cada tres meses, o en su defecto en los tiempos establecidos por el profesional social de Metroplús. El número de encuestas depende de la población que se encuentre asentada en un margen de 100 metros a ambos costados de las intervenciones para que sea realmente representativo. La información aportada por estos sondeos permitirá dar tratamiento a los aspectos más relevantes con el fin de minimizar los impactos sobre las comunidades y el comercio del área.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

3.5 Programa B5: Sostenibilidad Socioambiental

Hace referencia a la capacidad de permanencia en el tiempo de los efectos de un proyecto. Específicamente en lo ambiental, se plantea como la búsqueda de una convivencia armónica entre la comunidad y el medio ambiente que la circunda, armonizando las relaciones de la población con su hábitat natural y las obras que se desarrollen en este.

Por lo tanto, Metroplús busca generar conciencia en las comunidades acerca de la importancia urbana de la obra, como un bien público y de interés colectivo, a través de actividades pedagógicas en cuanto a temas ambientales, de movilidad, de espacio público, entre otros; brindando conocimientos, herramientas, habilidades, valores y actitudes responsables y sostenibles frente a los proyectos.

En las acciones de sostenibilidad, es importante hacer partícipes a las comunidades en las decisiones que las afectan y en la planificación concertada de su entorno y futuro. Es por esto que se deben conformar los siguientes comités:

3.5.1 Comité Ciudadano de Obra (CCO)

Es un grupo conformado por la comunidad vecina del sector que sirve de multiplicador de la información de los proyectos de Metroplús. Este comité se debe conformar en las reuniones de inicio de obra, y sus miembros se postulan de manera voluntaria. Las personas que hagan parte del comité deben hacer parte de las dinámicas sociales de las áreas de influencia de las obras.

3.5.2 Comité de Comerciantes

Al igual que el Comité Ciudadano de Obra, es un espacio de participación ciudadana, vinculado al proceso de acciones de apoyo a la sostenibilidad de la dinámica comercial de la zona durante el periodo de ejecución de las obras. Por lo tanto, el sector comercial en específico que tiene impacto directo por el proceso constructivo, recurre a esta estrategia como una herramienta de construcción colectiva para minimizar las acciones negativas generadas por el proceso temporal de obra.

Quienes asistan a este comité representarán los intereses de los comerciantes del sector ante la Entidad y serán multiplicadores de la información que éste genere.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

Las funciones de estos Comités son entre otras:

- Representar los intereses de toda la comunidad a la que representan.
- Apoyar la divulgación de la información del proyecto con sus representados
- Ejercer control ciudadano para el adecuado desarrollo de las obras.
- Asistir y replicar los contenidos de las reuniones informativas, consultivas y de capacitación a las que se les convoca.
- Participar de los talleres de buen uso, cuidado y preservación de la nueva infraestructura.
- Participar en las reuniones que le sean convocadas.
- Participar en las actividades pedagógicas del proyecto, para que sean multiplicadores de las mismas en sus comunidades, en desarrollo de los talleres de sostenibilidad ambiental.
- Servir de canal de comunicación entre la comunidad y la Entidad, recogiendo las inquietudes y quejas de sus representados.

Estos comités deben reunirse, como mínimo, una vez cada dos (2) meses. A ellos se les debe presentar el estado de avance de las actividades de cada área, informe de contratación de mano de obra local, balance de atención de PQRS, cambios generados, actividades proyectadas, elementos de sostenibilidad de la infraestructura construida y se recibirán inquietudes respecto a su desarrollo. En cada reunión se diligenciarán los Formatos 25 – Acta de reunión con la comunidad y 27 – Inscripción al grupo local de información. El comité permanecerá durante toda la ejecución del proyecto.

3.5.3 Talleres pedagógicos para el cuidado y sostenibilidad de la obra

Los proyectos ejecutados por Metroplús deben convertirse en obras sustentables social y ambientalmente, promoviendo el compromiso de todos en su valoración y cuidado futuro. A esto puede contribuir grandemente, el desarrollo de un plan de actividades pedagógicas básicas dirigidas a toda la comunidad de las áreas de influencia que posibiliten la sensibilización y sentido de pertenencia necesarios.

Cuando las obras tengan un avance físico del 60% los constructores deberán implementar medidas que garanticen que la comunidad se apropie de las obras urbanísticas que están siendo construidas.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

Se debe definir en conjunto con el comité ciudadano de obra y Metroplús S.A. estrategias pedagógicas que informen, sensibilicen y consoliden toda una red de cultura ciudadana hacia los proyectos, en especial las obras físicas terminadas:

- Información general sobre el sector a construir y el objeto del contrato.
- Descripción general de las obras realizadas, dándole especial relevancia a aquellos nuevos espacios públicos generados por el proyecto o aquellos que fueron especialmente protegidos por el mismo.
- Notas sobre la circulación vehicular y peatonal.
- Medidas para el cuidado del espacio público.
- Medidas para el manejo de residuos sólidos.
- Medidas para el cuidado de la vegetación.

Los talleres a realizar:

Taller 1: Quiénes somos, el cual hablará de las entidades involucradas en la construcción, y personas que participan en el día a día de las obras. En esta temática, debe incluirse información acerca de la señalización de obra, senderos peatonales, cuidado de cerramientos, cruces de vía y abanderados.

Taller 2: Cuidado de nuestro entorno y Medio Ambiente. Este taller debe incluir un personaje o experto que aplique una metodología de aprendizaje sobre el tratamiento arbóreo y su cuidado.

Taller 3: Uso y Cuidado de los espacios públicos.

Taller 4: Comportamiento peatonal y Cultura Ciudadana.

Los talleres deben involucrar a todo tipo de población y se ejecutarán en toda la zona de influencia de los proyectos, incluyendo los grupos de estudiantes seleccionados (preferiblemente aquellos que son parte de grupos ambientales de las instituciones educativas del área de influencia además, de los grupos sociales y ambientales del sector. Para estos se debe tener presente lo siguiente:

- a) Convocatoria mínimo por cuatro canales de comunicación directa y masiva, confirmación de los asistentes.
- b) Entrega de material informativo y requerido para el desarrollo del taller.
- c) Memorias.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

3.6 Programa B6: Capacitación de Personal

Busca brindar herramientas al personal vinculado a las intervenciones mediante sensibilizaciones o capacitaciones integrales y permanentes, que garanticen una adecuada gestión de la información con la comunidad, respecto a los alcances de las obras, políticas de manejo ambiental, social, seguridad industrial, autocuidado, resolución de conflictos, entre otros temas de interés.

Las capacitaciones deben realizarse a través de talleres y reuniones informativas a todo el personal calificado y no calificado adscrito a los proyectos, durante todo el transcurso de las actividades constructivas y en horario laboral. Se utilizan ayudas didácticas, las cuales se mantienen publicadas en las carteleras y sitios de reunión y de mayor concentración de los colaboradores.

Así mismo, se debe elaborar y ejecutar un programa de educación o formación a proveedores, contratistas y subcontratistas, y a su vez, sensibilizar cada vez que sea contratado nuevo personal a los proyectos.

Los talleres y capacitaciones que se deben considerar desde el componente social, como mínimo, son las siguientes:

Tabla 4 Talleres a realizar

AREA	TEMAS	DIRIGIDO A	RESPONSABLE
SOCIAL	Relaciones con la comunidad	Controladores viales y Brigada Ambiental	Residente Social
	Autocuidado	Todo el personal	Transversal a todas las áreas
	Convivencia laboral y Habilidades para la Vida	Todo el personal	Residente Social
	Legislación Laboral	Todo el personal	Residente Social Residente SISO
	Hábitos de Vida Saludable	Todo el personal	Residente Social Residente SISO Residente Ambiental
	Economía Familiar	Todo el personal	Residente Social

Fuente: Elaboración propia

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

3.7 Programa B7 Vinculación de Mano de Obra Local

Se espera contribuir, mediante la vinculación de mano de obra local a los procesos constructivos que desarrolle Metroplús, a la generación de ingresos de las personas del área de influencia de la zona, con el propósito de generar impactos positivos en la comunidad y apropiación o sentido de pertenencia con la infraestructura creada en sus territorios.

La proporción del porcentaje de mano de obra local y sus especificaciones, varían de acuerdo a las dinámicas sociales y del sector, y a las necesidades de los proyectos.

Para dar cumplimiento a los lineamientos de este programa, es necesario homologar los siguientes conceptos que permitan hacer comprensibles las características de cada tipo de mano de obra:

- a) Mano de obra no calificada: personal que no requiere experiencia o estudios específicos para desempeñar el cargo al cual aspira. Incluye cargos como ayudantes de construcción, auxiliares ambientales, controladores de tráfico, auxiliar de almacén.
- b) Mano de obra semi calificada: personal con estudios técnicos o que ha desarrollado competentemente un oficio o actividad sin haber tenido formación técnica relacionada con el mismo. Su competencia debe ser verificable mediante entrevista estructurada, evaluación de habilidades y destrezas y referencias laborales. Si se determina como tal, la remuneración mensual deberá superar la establecida para el personal clasificado como Mano de Obra No Calificada.
- c) Mano de obra calificada: personal cuyo conocimiento sobre una actividad o profesión puede ser demostrado mediante certificación de experiencia o diploma acreditado por una institución de educación formal superior o tecnológica.

Para la vinculación del personal, se deben tener presente las siguientes consideraciones:

- Promocionar la estrategia de vinculación de mano de obra a través de las reuniones informativas sostenidas con la comunidad y actividades de divulgación de los proyectos. Allí se debe especificar el número de vacantes y perfiles requeridos.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

- Recibir las hojas de vida a través de diferentes canales de comunicación, es decir, mediante los puntos de atención a la ciudadanía o correo electrónico habilitado para el proceso.

Rendir informe mensual del cumplimiento al porcentaje de contratación de mano de obra local de la zona, de acuerdo a lo exigido.

Los formatos que se deben tener en cuenta para cada programa a desarrollar en los proyectos son:

Tabla 5 Formatos socioambientales

PROGRAMA	FORMATOS SOCIOAMBIENTALES
Información a la comunidad	Acta de reunión de reunión con la comunidad DI600-FT-INF-25 Programa B1 Información DI-600-FT-INF-59
Divulgación	Control de entrega de material de divulgación – DI600-FT-INF-23 Programa de Divulgación - DI600-FT-INF-60
Restitución de bienes afectados	Ficha técnica de actas de vecindad – DI-600-FT-INF-22 Ficha técnica de cierre de vecindad - DI-600-FT-INF-24 Formato acta vías y entorno – DI600-FT-INF-50 Programa B3 Restitución de bienes afectados – DI600-FT-INF-61 Programa B5 Pedagogía para la sostenibilidad ambiental– DI600-FT-INF-63

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

“Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A.”

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

Participación Ciudadana	<p>Consolidado de atención al ciudadano DI-600-FT-INF-26</p> <p>Informe quincenal cuantitativo de la gestión social DI-FT-INF-28</p> <p>Programa de atención y participación ciudadana DI-FT-INF-62</p> <p>Consolidado de atención al ciudadano - DI-FT-INF-26</p> <p>Seguimiento de atención al ciudadano – DGSM-FT-GSC-22</p>
Vinculación de mano de obra local	<p>Recolección de empleos generados DI-FT-INF-45</p> <p>Programa de vinculación de mano de obra local DI-FT-INF-65</p>
Capacitación de personal	Capacitación de personal de obra DI-FT-INF-64

Fuente: Elaboración propia

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

4. GUIA DE ESTRATEGIAS PARA COMERCIANTES

Como se mencionó en el apartado de caracterizaciones, para lograr un acercamiento real y directo con los comerciantes, se realiza una identificación a la totalidad de actividades económicas formales existentes, lo que permite reconocer su tipología y desarrollo, y a la vez la transformación de las vocaciones comerciales durante y después de los procesos. Esto conlleva a adoptar las medidas para minimizar los impactos socioeconómicos, generar estrategias y acciones de apoyo integral para desarrollar en las diferentes fases de los proyectos, y realizar intervenciones puntuales, de acuerdo a las características y necesidades que se presenten.

Los resultados de estas caracterizaciones, permiten que la Entidad y las administraciones municipales donde se desarrollan los proyectos, asuman compromisos de apoyo y acompañamiento a las actividades económicas en las diferentes etapas de las intervenciones, a los cuales se les hace seguimiento mediante los Comités de Comerciantes establecidos en el Programa de Sostenibilidad. Para identificar cuál es el formato que se debe utilizar, remitirse al capítulo de caracterizaciones.

A la vez, como un insumo adicional, la gestión social realiza una identificación de líderes zonales y personas claves de la comunidad (veedurías, JAC, JAL, asociaciones de comerciantes, entre otros) para hacerlos partícipes en la ejecución de los proyectos.

Otra de las estrategias que implementa la Entidad a las unidades económicas ubicadas en los inmuebles a intervenir por necesidad de los proyectos, ha sido la asignación de reconocimientos económicos, que aplican de acuerdo al tipo de adquisición y que deben trasladarse luego del proceso de compra.

Es por eso que, luego de realizar las caracterizaciones generales, el equipo social aplica las fichas censales en cada una de las actividades económicas, con el fin de identificar el tipo de comercio y las unidades sociales que serán objeto del pago reconocimientos por los traslados, impactos económicos y el restablecimiento de sus ingresos y condiciones socioeconómicas.

Si bien la norma no exige más allá de una buena información, espacios de participación, apoyo y acompañamiento en caso de reasentamiento, la experiencia de Metroplús ha demostrado lo sensible que es el traslado de las unidades

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

sociales, pues de ellas depende la estabilidad y calidad de vida de los grupos familiares.

En Resolución Interna de Metroplús S.A. se definen las Unidades Sociales Económicas (USE) como: “inmueble ocupado por una actividad económica formal e informal que consiste en la producción de bienes o servicios” y las Unidades Sociales Socio Económicas (USSE) “constituidas por una unidad social hogar, que adicionalmente desarrolla su actividad económica, ambas pueden ser propietarias o arrendatarias del inmueble”.

Los reconocimientos que aplican son los siguientes:

- a) Reconocimiento por Traslado: “aporte para el trasteo de los enseres o gastos de mudanza”, equivalente a un monto máximo de un (1) SMLMV.
- b) Reconocimiento de Traslado de Actividad Económica: “el objetivo es aportar un valor para mitigar el impacto del traslado de la actividad económica. Se consideran dos variables para el cálculo: Valor estimado de ingresos de acuerdo al peritaje a la actividad económica elaborado por contador público y el número de meses del estimado de ingresos, diferencial de acuerdo al monto de ingresos. El monto máximo de este reconocimiento no puede exceder los 22 SMLMV”.

En el caso de actividades económicas que deben trasladarse y manejan equipos y maquinaria pesada, con previo avalúo y a través de la administración municipal, donde se ejecuta el proyecto, Metroplús S.A. aplica el reconocimiento por “Traslado de maquinaria pesada, montaje y puesta en marcha de su actividad económica”, con aportes adicionales que entregan a través de un decreto de dicho municipio.

Una vez notificados los valores de los reconocimientos a los comerciantes, para acceder a ellos, los beneficiarios deberán cumplir con la entrega de algunos documentos, a saber: paz y salvos de cánones de arrendamiento y servicios públicos, y la entrega del inmueble libre de ocupantes y enseres y se continúa con el desarrollo de los programas del reasentamiento, a saber:

- c) Reasentamiento y reposición de Inmuebles: Para el traslado de las actividades económicas, Metroplús S.A. a través del equipo social, acompaña a los comerciantes en la búsqueda de los inmuebles o locales para la reposición, tratando que se de en iguales o mejores características

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

de los que se adquirieron para los proyectos; en lo posible se buscará reasentar dentro del mismo sector.

Como parte de este apoyo y acompañamiento se elabora un Banco Inmobiliario por sectores tanto para venta como para arriendo y permanentemente actualizado de las ofertas inmobiliarias de Agencias de Arrendamientos, periódicos, revistas de propiedades, recorridos físicos por cada una de las zonas, tiendas inmobiliarias de Cajas de Compensación y consultas por Internet. Toda visita de asesoría inmobiliaria se registra como fuente de verificación. Esta actividad debe relacionarse en el formato DGSM300-FT-GSC-02 Formato de seguimiento a las unidades sociales.

El equipo social ofrece a las unidades sociales diferentes opciones de reubicación teniendo en cuenta sus características y condiciones. Además, les brinda las mejores facilidades y comodidades para comprar o arrendar un inmueble en iguales o mejores condiciones, para desarrollar su actividad, con el fin de mitigar el impacto socio-económico generado por la ejecución de las obras de Metroplús; además se les brinda un acompañamiento con el equipo jurídico en la parte de documentación y trámites para la adquisición del inmueble. El fin primordial es darle a la comunidad, la tranquilidad de que en el momento de comprar o arrendar, lo hagan con personas o entidades responsables.

- d) Programa restablecimiento de condiciones económicas: El programa de reasentamiento para las unidades sociales económicas, es considerado de gran importancia dentro de los impactos socioeconómicos de los proyectos, ya que se tienen en cuenta las necesidades e intereses de los comerciantes, permitiéndoles continuar desarrollando sus actividades económicas en condiciones similares o mejoradas, y que ellas sean igualmente sostenibles.

Para el restablecimiento de las condiciones de las actividades económicas la gestión social identifica las unidades sociales que deben trasladarse y que tendrán impactos por el desarrollo de los proyectos y diseña acciones de fortalecimiento y acompañamiento como:

- Ofrecer a las unidades sociales diferentes opciones de reubicación teniendo en cuenta sus características y condiciones.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

- Brindar a las unidades económicas, las mejores facilidades y comodidades para comprar o arrendar un inmueble en iguales o mejores condiciones, para desarrollar su actividad, con el fin de mitigar el impacto socioeconómico generado por la ejecución de las obras de Metroplús; además se les brinda un acompañamiento con el equipo jurídico en la parte de documentación y trámites para la adquisición del inmueble. El fin primordial es darle a la comunidad, la tranquilidad de que en el momento de comprar o arrendar, lo hagan con personas o entidades responsables.
- Sensibilizar a los comerciantes de los sectores a intervenir buscando la motivación para el fortalecimiento empresarial, a través de visitas y charlas informativas.
- Impulsar el desarrollo empresarial y comercial a través del acompañamiento, capacitación y asesoría, con el fin de que los microempresarios restablezcan sus condiciones socioeconómicas.
- Capacitar y acompañar a los comerciantes en su fortalecimiento empresarial y diversificación de sus actividades, en temas como Desarrollo Humano, Legislación Laboral. Contabilidad, Seguridad Social, Mercadeo y ventas, entre otros.
- El equipo social acompaña a los comerciantes en su proceso de reasentamiento y hace visitas de seguimiento con el fin de conocer el restablecimiento de sus actividades económicas y la adaptación en su nuevo sitio de traslado. El seguimiento a esta actividad debe relacionarse en el formato DGSM300-FT-GSC-04 Ficha de seguimiento al reasentamiento de Unidades Sociales.

4.1 Estrategias para el manejo de impactos a comerciantes en los sectores de ejecución de proyectos

Cuando se habla de desarrollo sostenible como el que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones, casi siempre pensamos en temas ambientales, pero si bien la preocupación es realmente importante y necesaria, no es el único ámbito que se puede ver afectado por la intervención de un proyecto de desarrollo urbano.

Entre las situaciones sociales que deben preservarse y protegerse para mantener y mejorar la estabilidad económica de la comunidad, es la labor comercial. El medio de sustento de muchas de las personas en los sectores a intervenir se puede ver afectado por los procesos de obra o por el mismo traslado de los

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

negocios en los casos que se requiere la adquisición de la propiedad de acuerdo al diseño de los proyectos.

Debe entenderse que para la población en general, incluidos los comerciantes que permanecen en los sectores de los procesos constructivos, se generan unos impactos temporales derivados de las transformaciones en la re-configuración de los espacios. Estos impactos como la generación de material particulado, ruidos, variación en la percepción del paisaje urbano, modificaciones y restricciones en la accesibilidad a los inmuebles, entre otros, y que se constituyen en alteraciones de carácter reversible, transitorias y de afectación puntual, afectan desde el momento mismo de las demoliciones, cuando se requieren, y se extienden durante la construcción de las obras físicas de los proyectos.

La etapa de apoyo a comerciantes que permanecen en los sectores donde se desarrollan los proyectos, sin duda ha sido de gran aprendizaje, al hacerlos partícipes de las dinámicas de socialización y participación, logrando generar un acompañamiento previo y una gran transformación de sus dinámicas para minimizar los impactos que estos les generan, lo cual ha llegado a ser ejemplo en proyectos de desarrollo y para otros entes gestores, reconocido por el Ministerio de Transporte y el Banco Mundial.

Algunas de las estrategias que la Entidad ha generado desde la gestión social, con el apoyo y acompañamiento de los contratistas que desarrollan los proyectos, con el fin de mitigar los impactos negativos y las posibles alteraciones de las dinámicas comerciales preexistentes, buscan apoyar y fortalecer las relaciones comerciantes-clientes durante la ejecución de los mismos, actuando conjuntamente en la implementación de actividades de información, comunicación, participación, preparación y logro de las acciones a desarrollar, son:

1. Identificar las unidades sociales económicas ubicadas en los sectores a intervenir por los proyectos, creando una base de datos y actualizándola permanentemente.
2. Conformar la línea base de líderes sociales de las zonas de influencia directa de los proyectos (como Asociaciones de comerciantes, Veedurías, JAC, JAL), como herramienta que posibilite implementar estrategias y medidas de prevención y mitigación de los impactos generados por las actividades realizada
3. Informar, motivar y formar directamente a los comerciantes que permanecen durante el desarrollo de los proyectos, para que conozcan sus

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

procesos y que sus impactos sean asimilados como una fortaleza para el futuro de sus actividades.

4. Acompañar a los comerciantes impactados temporalmente por el desarrollo de los proyectos, con piezas publicitarias de mercadeo para la promoción de sus actividades económicas y para mantener o atraer nueva clientela y a través de dinámicas que permitan reconocer su permanencia en el sitio.
5. Establecer estrategias de acción y de apoyo en mesas de trabajo con las administraciones municipales donde se realizan los proyectos, comerciantes y líderes sociales.
6. Atender las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes-PQRS que presenten los comerciantes durante la ejecución de los proyectos en los tiempos establecidos por la ley.

Además, para el desarrollo de los proyectos que lo requieren, se elaboran y formulan desde los Planes de Manejo Ambiental-PMA, el desarrollo de las acciones de apoyo y fortalecimiento a la sostenibilidad de los comerciantes durante los periodos de ejecución, dado que previamente se tienen identificados, reconocidas su antigüedad, tipologías y características; y que en los procesos constructivos ven disminuidas sus condiciones.

A su vez, se debe incluir en cada proyecto el conjunto de medidas de información, participación, preparación, impulso y apoyo a las dinámicas económicas, con los respectivos cronogramas.

Para estas estrategias de acompañamiento se debe contar con el apoyo de las administraciones municipales, las Cámaras de Comercio, los mismos comerciantes, entre otras entidades de interés. Algunas de estas acciones en la ejecución de los proyectos deben contemplar socializaciones, información en pequeño y gran formato sobre mapas comerciales de los sectores a intervenir, señalizaciones para llegar a los locales, senderos peatonales adecuados, entre otras, de manera que los comerciantes se sientan incluidos desde el inicio en el desarrollo de los programas sociales.

4.2 Estrategias de Fortalecimiento Comercial

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

En la vida cotidiana los cambios siempre generan preguntas e incertidumbres, nos exigen además disposición para la transformación, creatividad y una nueva mentalidad para asumir lo que viene. Pensado en el ámbito que nos ocupa, el desarrollo urbano y las grandes obras de ciudad son ante todo promotoras de profundas transformaciones urbanísticas y sociales que generan cambios significativos en las rutinas y dinámicas ciudadanas. Conscientes de esta realidad, desde el área de Gestión Social, se ha venido consolidando una guía estratégica para ejecutar acciones con comerciantes, en el que se le ofrecerle a la comunidad que hace parte de los sectores de influencia, alternativas para que puedan asumir y aprovechar las nuevas condiciones del entorno, que determina un proyecto de movilidad como Metroplús, antes, durante y después de la obra.

Con la consciencia de lo que las mismas transformaciones generan “sacudones” que afectan temporal o definitivamente a algunos comerciantes, por las características particulares de los mismos, y que por el desarrollo de los proyectos, se ven obligados sus propietarios a cambiar la razón de ser o su actividad.

La Entidad, vivió una experiencia en el año 2014, quien a través de la empresa Unidad Creativa realizó la creación del Programa de Fortalecimiento Comercial, que se llevó a cabo con las actividades económicas en los municipios de Envigado, Itagüí y Medellín, en los sectores donde ha desarrollado sus obras para el Sistema.

El programa se fijó como objetivo principal brindar asesorías a los comerciantes en temas relacionados con publicidad, comunicación y mercadeo. Durante el proceso, se realizaron dos conversatorios (uno en Envigado y otro en Itagüí) sobre gestión del cambio, en el cual se abordó cómo la planificación es fundamental para vislumbrar el futuro de los negocios y como se convierte en la herramienta ideal para proyectar las metas que se quieren alcanzar, igualmente se trató la necesidad de tener una mentalidad abierta frente a las transformaciones del contexto, alternativas que muchas veces son inexorables y que exigen de los comerciantes el desarrollo de habilidades para encontrar en las situaciones coyunturales oportunidades de negocio.

Posterior a los diagnósticos realizados con varias metodologías, se determinaron los diferentes públicos de cada negocio y se establecieron estrategias que se socializaron con una serie de recomendaciones, con el propósito de fortalecer sus procesos de servicio y comunicación de marca. El trabajo de campo permitió

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

“Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A.”

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

generar desarrollo en la imagen corporativa de algunos negocios (manejo de logo, en caso de que contaran uno, papelería corporativa, uso del logo en el local comercial, coherencia de la imagen proyectada con el direccionamiento estratégico) y un análisis parcial de la competencia y medios de comunicación de las zonas, que pudieran ser aprovechados para el trabajo comunicativo.

El resultado y mayor satisfacción de este proceso, fue ver cómo los comerciantes encontraron nuevas alternativas para los negocios, que contribuyen a generar confianza y fortalecimiento de marca, gracias a la exploración de oportunidades en entornos de cambio. Con este proyecto, Gestión Social acompañó de manera específica a los comerciantes de las áreas de influencia de las obras, para hacerles sentir de una forma cercana el interés por mejorar sus condiciones de vida futura y por hacer una intervención integral, que trasciende ampliamente las obras físicas.

Por las experiencias en la ejecución de los proyectos, la Entidad considera importante generar estrategias y acciones de apoyo a la sostenibilidad de la vocación comercial de los sectores intervenidos, durante los periodos de ejecución de las obras, que favorezcan la permanencia de las unidades comerciales preexistentes en la zona de influencia directa.

Algunas de las estrategias y actividades son:

- Realizar, a través de los gestores sociales, visitas de acompañamiento y seguimiento a los comerciantes ubicados en los sectores donde se desarrollan los proyectos, para conocer sus inquietudes y atender sus PQRS.
- Socializar brindando información permanente y oportuna a los comerciantes, sobre las situaciones que puedan generar cualquier tipo de afectación durante la ejecución de los proyectos, en especial lo relacionado al tema de suspensiones de servicios públicos y los trabajos más próximos e inmediatos en sus locales comerciales.
- Desarrollar actividades de divulgación de los productos a través de medios impresos (volantes, cuponerías de descuentos, guías de comerciantes por tipo de actividad, entre otras).
- Visibilizar por medio de avisos en gran formato (lonas instaladas con logos de las empresas en los sectores de intervención).
- Crear espacios en micro sitios web institucionales y redes sociales.
- Programar y realizar ferias y bazares de comercialización.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

- Acompañar con producción permanente de artículos, guiones y demás, para visibilizar a través de los medios de comunicación las historias, productos y ofertas que tienen los locales (revistas de comerciantes, microprogramas televisivas, post digitales para redes sociales).
- Implementar actividades con promotores comerciales en fechas especiales (días de Madres, Padres, Amor y Amistad), ubicándolos en zonas estratégicas de los sectores de obra para guiar a los posibles compradores, por los senderos y cruces peatonales, para brindar información y repartir volantes y publicidad que suministran los comerciantes con información de sus locales comerciales y sus productos.
- Establecer programas de “Fidelización de Clientes”, instalando buzones en los locales comerciales de los sectores de obra, en donde los clientes depositen las tirillas de compras debidamente diligenciadas con los datos personales, para realizar sorteos de bonos; además, realizar Bingos entre los clientes, donde los ganadores rediman los valores en los mismos locales comerciales donde realizaron sus compras.
- Brindar apoyo y coordinar con las Secretarías de Desarrollo Económico de los municipios donde se realicen los proyectos, las actividades que realicen, para el fortalecimiento de los comerciantes, por medio de programas de formalización empresarial (micro sitios en la web, asesorías en ventas, presentación de productos, servicio y manejo del cliente, plataformas estratégicas, imagen corporativa, etc.).

4.3 Mesas de trabajo y relacionamiento interinstitucional

Metroplús S.A., como ente gestor durante la ejecución de los proyectos, está en permanente relacionamiento con las administraciones municipales donde se desarrollan las intervenciones, para realizar los seguimientos y crear las estrategias de apoyo y acompañamiento para mitigar los impactos que generan a la comunidad en general y especialmente a los comerciantes que permanecen durante los procesos constructivos.

Con las diferentes secretarías, se realizan una serie de mesas de trabajo para conocer los avances, seguimientos, pendientes y cronogramas durante la ejecución de los proyectos. La participación activa de las administraciones municipales es de gran importancia, en la medida en que los comerciantes podrán tener un mayor acercamiento manifestando todas las situaciones que se

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

presenten en el transcurso de los procesos constructivos, indicando sus inquietudes, quejas, reclamos (PQRS).

Con las Secretarías de Desarrollo Económico se comparten algunas de las estrategias propuestas para que los comerciantes puedan dinamizar sus actividades comerciales y se mantengan activas en los sectores antes, durante y después de la obra. Este tipo de procesos de inclusión y participación social permiten favorecer los niveles de confiabilidad y aceptación no solo de los proyectos de la Entidad, sino además de los entes municipales.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

5. ACTIVIDADES POST EJECUCIÓN

5.1 Pactos ciudadanos para cuidado y apropiación de los proyectos de ciudad

Los pactos ciudadanos son acuerdos entre la Entidad y la comunidad cercana a las áreas de influencia de las obras. Estos se construyen de manera concertada y están orientados a la apropiación, el uso social y la sostenibilidad de un hecho o proyecto que implique la transformación del entorno, es decir, es un ejercicio pedagógico en el que la ciudadanía construye nuevos aprendizajes sobre la importancia de lo público.

Para el sostenimiento de los tramos de obra ya entregados a la comunidad de la Troncal Medellín, se realizaron acciones que motivaran un mayor sentido de civildad y responsabilidad social¹¹.

En Belén, se suscribió un pacto ciudadano por la movilidad y la seguridad de la calle 30, que surgió como un ejercicio de corresponsabilidad en la prevención y tratamiento de eventos conflictivos de movilidad, uso inadecuado del espacio público y cuidado de la infraestructura. Este trabajo, previa a una sensibilización en equipo con los líderes de la Junta de Acción Comunal de Belén los Alpes, se firmó el acuerdo entre las Secretarías de Movilidad, Cultura Ciudadana, Metroplús, Universidad Medellín y la comunidad del sector, donde se asumieron compromisos de las partes para el control, cuidado y buen uso del sistema, la vía, sus andenes y árboles.

Por otro lado, en el tramo Avenida del Ferrocarril – Barranquilla – Palos Verdes, la firma del pacto ciudadano, fue un instrumento ideal para el bordaje de las problemáticas sociales y el lavado de vehículos en el espacio público del sector. En este esfuerzo se reunieron los lavadores y las Secretarías de Gobierno, Desarrollo Social, Empresas Públicas de Medellín y Metroplús, con este grupo de trabajadores informales.

En estos espacios se hace uso de avanzadas a través de grupos pedagógicos (compañía de teatro, gestores de tránsito, guías ciudadanos, patrullas escolares,

¹¹ Esta información puede ser consultada en el Balance Social de la Entidad correspondiente al año 2009.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

“Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A.”

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

equipos de voluntariado, clubes de adultos mayores, entre otros), reuniones de socialización, pasacalles educativos, plegables y volantes informativos.

La metodología de trabajo de esta estrategia tiene unas fases y pasos que se utilizan, según las características de la comunidad y el entorno a trabajar.

5.1.1 Fase 1: preparación de contenidos y equipo de trabajo

- a) Coordinación del equipo de gestores del proyecto
- b) Conocimiento de situaciones detalladas del entorno a través de encuentros con la comunidad
- c) Formulación de itinerario para la inscripción del pacto
- d) Diseño del plan estratégico de comunicación
- e) Diseño de talleres y metodología

5.1.2 Fase 2: convenio con la comunidad

- a) Acercamiento a las comunidades
- b) Sensibilización y compromisos de las entidades que se involucran en el pacto
- c) Aplicación de recursos comunicacionales para difusión amplia y eficaz del proceso
- d) Talleres de concertación y construcción del pacto
- e) Solución de inquietudes de la comunidad
- f) Realización de documento con a información del pacto
- g) Realización de evento de firma del pacto
- h) Comunicación permanente del pacto con la comunidad

5.1.3 Fase 3: Tratamiento de la información

- a) Informes periódicos de cómo va el desarrollo del pacto
- b) Revisiones del proceso con taller de experiencia con los actores involucrados
- c) Búsqueda y construcción de base de datos con la información suministrada para la realización del pacto por parte de la comunidad.
- d) Elaboración de documento descriptivo con análisis de la experiencia

5.1.4 Fase 4: Seguimiento al pacto

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

- a) Conformar y formalizar un comité de seguimiento entre la organización y la comunidad
- b) Establecer los medios de comunicación local para difundir el seguimiento al pacto
- c) Establecer un espacio donde se encuentren periódicamente las comunidades y las entidades que hacen parte del pacto.
- d) Verificación en campo del cumplimiento de las tareas asignadas y compromisos en el pacto.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

6. ACTIVIDADES TRANSVERSALES (ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS)

6.1 Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD)

La mayor o menor aceptación de los proyectos por parte de la comunidad, se debe en gran medida a la entrega de información veraz, oportuna y permanente por parte de la entidad ejecutora de las intervenciones. Esto permite un real acercamiento con los actores que intervienen en el proceso, a través, de la atención, participación y disminución de conflictos y falsas expectativas por parte de las personas ubicadas en el área de influencia del proyecto.

Lo que se busca mitigar desde la entidad es lo siguiente:

Tabla 6 Impactos a Mitigar

ACTIVIDADES GENERADORAS DEL IMPACTO	IMPACTOS A MITIGAR
Proyecto en general	• Conflictos con la comunidad
	• Conflictos por desinformación que se pueden ocasionar a causa del proyecto, en las comunidades residentes y usuarias del sector
	• Malestar por suspensión temporal de servicios públicos domiciliarios
	• Daños causados a bienes muebles e inmuebles
	• Generación de empleo local
	• Molestias por desvíos sin previo aviso

Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior, se establece en la entidad un procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, que evidencia el compromiso real con la transparencia de la información y la entrega eficiente de la misma. Tal procedimiento y tiempos de respuesta están determinados mediante la Resolución Interna No. 201640174 del 14 de junio de 2016.

Para ello se entenderán las siguientes definiciones:

Toda actuación que inicie una persona ante Metroplús, implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política sin

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

que sea necesario invocarlo. La actuación que inicie la persona puede tener una de las siguientes finalidades:

- a) **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución.
- b) **Solicitud de información:** Es la petición de personas, entidades privadas o autoridades públicas que pretende el acceso a la información o documentos sobre las actuaciones de la entidad o sobre asuntos relativos a las funciones de su competencia.
- c) **Solicitud de documentos:** Mediante éste se podrá solicitar que se expidan copias de documentos que reposan en la entidad, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.
- d) **Solicitar el reconocimiento de un derecho o de una situación jurídica:** Hace referencia a la solicitud que eleva la persona o entidad y que pretende se le reconozca que es acreedor o beneficiario de ciertos derechos frente a la empresa o que requiere la resolución de una determinada situación jurídica.
- e) **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- f) **Reclamo:** Es el acto verbal o escrito del ciudadano mediante el cual expone su inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud y pretende de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular.
- g) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- h) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la Entidad de una conducta posiblemente irregular, sobre hechos delictivos o actos de corrupción, de un funcionario o contratista de la empresa con la finalidad de que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.
- i) **Consulta:** es la petición por medio de la cual la persona o entidad solicita a la empresa que emita un concepto frente a determinada situación que se plantea o en relación con las materias a cargo de la Entidad.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

Cualquiera que sea su modalidad deberá ser recibida por los diferentes canales de atención habilitados:

- a) Presencial o físico: Corresponde al ingreso de peticiones de manera presencial en la oficina central de Metroplús S.A., o en los Centros de Atención al Ciudadano, instalados temporalmente en el marco del proyecto, y en los horarios establecidos para la atención al público. Podrá presentarse de manera escrita o verbal.
- b) Virtual: Corresponde al ingreso de peticiones a través de medios virtuales:
 - Por la Página Web: <http://www.metroplus.gov.co/> en el enlace “CONTÁCTENOS”
 - Correo electrónico: pqr@metroplus.gov.co
 - Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram
- c) Telefónico: Corresponde al ingreso de peticiones a través de las siguientes líneas telefónicas:
 - Oficina Central Medellín 210 7000
 - Cualquier línea telefónica habilitada en las oficinas de atención al ciudadano en el marco de los proyectos a ejecutar.

Cuando se reciba una inquietud, solicitud de información, queja o reclamo, ya sea de forma presencial, telefónica o electrónica, se debe diligenciar el formato DGSM300-FT-GSC-22 Seguimiento Atención ciudadano y deberán ser resueltas de fondo y dentro de los términos legales, atiendo directamente el objeto de petición, con la finalidad de asegurar una respuesta oportuna y su recibo por el destinatario.

El control para garantizar el cumplimiento de esto, se ejercerá por parte de la Dirección de Gestión Social, quien luego de recibir la PQRSD, dará traslado al área competente de su respuesta y garantizará que se acaten los tiempos establecidos mediante la política interna de la Entidad.

Para el caso de los Contratistas de Metroplús, deberán acogerse a los procedimientos establecidos desde el Plan de Manejo Ambiental o cualquier otro documento que regule las metodologías sociales en los proyectos. En estos casos los tiempos de atención para la respuesta serán según la tipología de las peticiones, sin exceder los tiempos definidos por la Ley.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

“Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A.”

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

Tabla 7 Tipología de PQRSD

TIPOLOGÍA DE LA ATENCIÓN	TIEMPO DE CIERRE
Quejas relacionadas con componentes ambientales y de seguridad industrial como adecuación de senderos peatonales y humectación de vías.	48 horas
Solicitudes de información general del proyecto.	48 horas
Señalización y demarcación de pasos, establecimiento de accesos a predios, restitución de redes domiciliarias de servicios públicos.	24 horas
Reclamaciones por bienes afectados.	15 días hábiles

Fuente: Elaboración propia

En la fecha de finalización del plazo contractual de los proyectos, todas las atenciones deben estar cerradas con la firma del ciudadano y la Interventoría, si es del caso, inclusive aquellas recibidas telefónicamente y por medio electrónico y las remitidas a Metroplús S.A. u otra instancia.

En caso que Metroplús S.A decida un manejo diferente frente a las atenciones al ciudadano en el contrato, el Contratista debe facilitar el acceso a la información y el desarrollo de las gestiones para el cierre de las mismas.

Para las atenciones recibidas por el Contratista por cualquiera de los medios citados y que desborden el alcance de su objeto contractual, por ser de responsabilidad de la Entidad, una vez recibida debe remitirse a Metroplús en forma electrónica en el DGSM300-FT-GSC-22 Seguimiento Atención ciudadano completamente diligenciado en las siguientes 24 horas, al correo electrónico pqr@metroplus.gov.co con copia al gestor social del proyecto.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

7. LOGROS DE LA GESTIÓN SOCIAL EN METROPLÚS S.A.

Desde la labor de apoyo y acompañamiento que ha realizado el equipo social en la ejecución de los proyectos, ha evidenciado situaciones problemáticas que en un primer momento fueron retos en su gestión, pero que con un adecuado manejo se convirtieron en oportunidades para la mejora continua de los procesos.

7.1 Programa de Adquisición predial

Al inicio de los procesos de la adquisición predial para los proyectos en los tres municipios, se encontraron inquietudes, resistencia, alto arraigo y poca disposición al cambio de las unidades sociales a intervenir, lo que llevó a un acompañamiento continuo del equipo social, creando espacios de participación ciudadana que posibilitaran el intercambio permanente de información.

- En el municipio de Envigado, se logró vencer la resistencia y oposición de la comunidad frente al proyecto, la cual mostró reserva y desconfianza de los responsables de las unidades sociales, para proporcionar la información al aplicar los censos socioeconómicos y para aportar la documentación requerida.
- En Itagüí, dadas las condiciones de orden público, se limitó el desarrollo de las actividades de socialización en algunos sectores del municipio de Itagüí; sin embargo, se consiguió el acercamiento y generación de clima de confianza con la comunidad.
- En el costado occidental del tramo 4A de Itagüí, barrio Las Acacias, se realizó la adquisición total de 40 predios, proceso que inició con inquietudes y preocupaciones por parte de algunos propietarios, los cuales interpusieron recursos, conformaron una Veeduría Ciudadana para el sector y al final solo 6 de ellos no aceptaron las ofertas y se fueron a expropiación, los demás terminaron sus procesos de forma voluntaria.

7.2 Reasentamiento y restablecimiento de las Unidades Sociales

El acompañamiento social a las unidades sociales que requirieron trasladarse, partió del apoyo en la búsqueda de sus inmuebles de reposición a través de la

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

presentación de la oferta existente en el medio. También se logró que con los valores pagados según el avalúo comercial de los predios, los propietarios pudieran adquirir nuevas viviendas por esos valores e incluso menores, en iguales o mejores condiciones; el otorgar reconocimientos económicos también les permitió la mitigación de impactos económicos a propietarios y arrendatarios, quienes lo valoraron positivamente.

- Los programas de reasentamiento desarrollados mostraron que los traslados de las unidades sociales se realizaron en mejores condiciones habitacionales y de entornos; logrando manejar los duelos y asimilar los cambios, lo que les ha proporcionado una mejor calidad de vida. En los territorios intervenidos se obtuvo una gran renovación urbanística y consolidación en lo referente a la vocación de uso del suelo en algunos sectores urbanos; ejemplo de esto, la carrera 43ª de Envigado la cual con la construcción del proyecto, quedó un 95% de carácter comercial, dado a que en los predios adquiridos en los que quedaron áreas remanentes, los propietarios construyeron locales comerciantes en dos y tres pisos.
- Se logró la identificación de unidades sociales vulnerables, permitiendo un tratamiento y acompañamiento especial, a saber: En Itagüí debido a que el proyecto, intervino un corredor con alto grado de vulnerabilidad de algunas unidades sociales, por el tipo de vivienda, tenencia y condiciones socioeconómicas, entre otras; seis (6) de ellas identificadas como Unidades Sociales Tenedoras (UST), requirieron de la gestión social con la administración municipal y las asesorías del Banco Mundial y el Ministerio de Transporte, de un manejo especial para lograr su reasentamiento, logrando que Metroplús expidiera una Resolución (N° 216 de diciembre 17 de 2012), que incluyó los conceptos y los reconocimientos a otorgarles (70 SMLMV) para la adquisición de sus viviendas. En Envigado se le otorgó este reconocimiento a una Unidad Social Hogar y, a la vez, se gestionó con la administración municipal un subsidio de vivienda adicional, para la adquisición de su vivienda.
- Por solicitud de la gestión social, a través de Comités de Reasentamiento, se logró que se otorgaran reconocimientos especiales por “Arriendo temporal” a tres USH de Envigado y a 3 en Itagüí; debido a que algunos de los inmuebles presentaban fallas estructurales ocasionadas por desmantelamiento y demoliciones de predios vecinos, otros porque tenían

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

riesgos estructurales, y además, para tener los predios disponibles para ser iniciar obras. El equipo social realizó varias mesas de trabajo con las administraciones municipales y los representantes de las empresas establecidas en 7 bodegas de predios del Tramo 4ª en Itagüí, y dos del Tramo Ferrocarril en Medellín, con el fin de gestionar y lograr recursos adicionales para reconocerles el “Traslado de Maquinaria Pesada”. Los municipios expedieron resoluciones sobre el tema y otorgaron los recursos para estos reconocimientos. Estas unidades sociales económicas restablecieron sus condiciones iniciales y se posicionaron en los nuevos sitios elegidos para sus traslados.

7.2.1 Grupos Poblacionales

Requirieron implementación de medidas de manejo ajustadas a las necesidades y dinámicas de las comunidades de los sectores de influencia de los proyectos, tales como:

Población LGTBI: Acompañamiento social en el proceso de reubicación de esta población (obra Barranquilla, sector Lovaina), con instituciones interesadas en brindar acompañamiento a esta comunidad para mejorar sus condiciones de vida.

Principales dificultades: Población rechazada socialmente por su vida nocturna, caracterizada por los escándalos, el consumo de droga y la violencia.

Aprendizajes: Gestión y trabajo interadministrativo, para la inclusión de esta población en programas de apoyo a sus necesidades. Se brindó capacitación del personal de obra para evitar situaciones irrespetuosas con la población LGTBI.

Grupos Armados: Trabajo interadministrativo, para buscar soluciones ante las problemáticas de seguridad, situación sobre la cual no se tiene competencia (obra Barranquilla, sector San Pedro).

Principal Dificultad: Situaciones de inseguridad inesperadas en obra, que requirieron estudio y gestión de recursos.

Aprendizajes: Escuchar a la comunidad previene situaciones que a futuro pueden generar grandes problemas para el desarrollo y sostenibilidad de la obra.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

Industriales: Con la población de empresarios y sectores Industriales (Belén La 30 e Industriales), fue clave la realización de reuniones previas al momento de ejecución de la obras sensibilizando con relación a los impactos temporales. Siempre de la mano de aquellos líderes reconocidos por este gremio logrando que se incluyeran en sus agendas los temas de Metroplús.

En el desarrollo del proyecto en Itagüí-Tramo 3, las estrategias de acompañamiento al sector comercial estuvieron encaminadas y direccionadas en la búsqueda de mitigar al máximo los impactos negativos y temporales que tendrían sus actividades comerciales. Por este motivo se planearon y concertaron con organizaciones que representaban los gremios en el sector, una serie de acciones especiales según la disposición de espacio y la actividad que se ejercía en él.

Entendiendo que las dinámicas variaban de acuerdo al lugar de intervención, en la vía de la Moda y vía Santa María, debido a que la primera se caracteriza por ser un corredor comercial especializado en venta y confección de prendas de vestir y la segunda en venta de servicios y corredor nocturno de esparcimiento, las estrategias se direccionaron en potenciar estas dinámicas, en especial desde los apoyos publicitarios y la realización de eventos, con el fin de atraer la mayor cantidad de clientes y visibilizar el corredor como un espacio abierto en época de obra. Para esto fue importante la vinculación de aliados estratégicos como Cámara de Comercio Aburrá Sur, Administración Municipal, Centros Comerciales, organizaciones de comerciantes, contratista de obra entre otros.

Algunas de las actividades realizadas fueron:

1. Como parte de la estrategia central se realizó un directorio comercial de ambas vías, presentando las actividades comerciales por sectores. Esta información fue producto de una caracterización realizada en cada uno de los locales. Para esto se contó con un número de practicantes de una media técnica de dos instituciones educativas del municipio, con la coordinación de un profesional social de la empresa. Este directorio se distribuyó en lugares estratégicos de la ciudad, como terminales de transporte, hoteles, eventos de ciudad, entre otros.
2. En la vía de La Moda, se realizó un desfile de modas planeado en mesas de trabajo con aportes de cada uno de los aliados. En dicha pasarela se exhibieron productos que se comercializaban en el corredor.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

3. Se llevó a cabo un evento denominado “Atardecer de descuentos”, donde se vincularon los almacenes comerciales del corredor y los sitios de esparcimiento nocturno. El apoyo de los aliados se centró en reforzar la publicidad en diferentes puntos y espacios de la ciudad. Finalmente, en el corredor de la vía Santa María, se tuvo un concierto en un punto central de la zona.
4. Con apoyo de la Administración municipal y la Cámara de Comercio, se realizaron capacitaciones a los propietarios de las actividades comerciales que mostraron interés en fortalecer sus conocimientos sobre atención al cliente, vitrinismo y otras temáticas que los llevara a mejorar sus ventas.
5. Se realizaban recorridos permanentes por parte de profesionales del área social para entablar contacto directo con la comunidad.

7.2.2 Acompañamiento psicosocial

El acompañamiento psicosocial surgió con el fin de minimizar los impactos generados en desarrollo de los planes de Adquisición Predial y de Reasentamiento (APR), a las unidades sociales hogar residentes y a reasentarse, de los sectores intervenidos en los municipios de Itagüí y Envigado, para la implementación del Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburra-SITVA. Posteriormente a las que lo requerían se les hizo un seguimiento y acompañamiento en sus viviendas de reposición.

Consistió en un programa de sensibilización, diagnóstico, intervención y atención psicológica, orientado a promover la elaboración de duelo y adaptación al sitio nuevo de destino; mediante el empleo de técnicas interactivas, sensitivas, lúdicas; de psicoterapia individual, familiar y sistémica, talleres reflexivos.

Este acompañamiento psicosocial fue importante, ya que se diseñó teniendo en cuenta que el reasentamiento es un fenómeno social que genera cambios, movilización y dificultades a las Unidades Sociales que están involucradas en el proceso, las cuales viven un choque emocional, social y cultural al llegar a entornos diferentes y el dejar el lugar habitado por años las lleva a elaborar un duelo; igualmente se verifica que las condiciones relacionadas con su bienestar en sus viviendas de reposición sean iguales o mejores que las anteriores.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

“Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A.”

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

La experiencia de brindar el acompañamiento psicosocial fue exitosa, porque se logró todo un proceso de sensibilización, diagnóstico, intervención y atención psicosocial orientado a promover la elaboración del duelo y adaptación al nuevo sitio de destino de las Unidades Sociales; mediante la realización de visitas de seguimiento persona a persona y la realización de talleres. Además, permitió conocer la necesidad de las personas, el tener la asesoría psicológica en muchos casos identificaron que su problema de angustia y preocupación, no era sólo la de vender su predio a Metroplús S.A. sino otros externos al proyecto, como su relación con la pareja, con hermanos y hermanas, situaciones por no tener saneados sus inmuebles, entre otros, que bien se tienen que entender para asumirlo de una manera más serena y tranquila, que permiten enfrentar la situación de forma positiva y constructiva.

Las visitas de seguimiento fueron enfocadas a la elaboración del duelo y adaptación al nuevo sitio de destino, temor frente al cambio, sueño irregular, apego al predio y ansiedad frente a los problemas de salud.

Las Unidades sociales reasentadas han manifestado que les mejoró la calidad de vida, que quedaron bien ubicadas en sectores del mismo municipio y en buenas condiciones habitacionales, la mayoría expresa “estar felices” con el cambio.

Como parte de este acompañamiento psicosocial se realizó un Ciclo de Talleres “Regalos de Vida”, con los cuales se logró integrar a los asistentes mediante dinámicas enfocadas a la resiliencia, y que estuvieran dispuestos al proceso de adaptarse a nuevas experiencias, superando la crisis que resulta de vivir momentos difíciles o desafiantes en la vida, procurando generar los insumos proyectados en la estrategia de acompañamiento psicológico a las unidades sociales en su proceso de elaboración de duelo y adaptación al sitio nuevo de destino; además fortaleciendo las habilidades adaptativas y orientado al desarrollo de las propias potencialidades mediante un aumento del grado de conciencia.

Se logró crear un espacio donde las familias pudieran expresar sus sentimientos con el fin de brindarles elementos de apoyo terapéutico para disminuir el impacto emocional, se les proporcionó un ambiente donde fortalecieron los lazos sociales y familiares, apuntando al desarrollo de las potencialidades individuales y familiares que permitieran su restablecimiento en otros lugares, e incluirla dentro de un proyecto de vida sostenible mejorando su calidad de vida.

Resumiendo, entre los logros que se pueden destacar en el desarrollo de los proyectos de Metroplús S.A, es la metodología participativa, ya que se le da valor a la voz de la comunidad, pues son los que habitan y conocen su contexto; además que se convierte en el soporte y validación para la implementación; lo que conlleva a la obtención de mayores beneficios y se potencia la interlocución de los

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

actores. Cuando se le da el protagonismo a la comunidad en los proyectos sociales, las personas que participan van reconociendo sus potenciales, se sienten parte del proyecto y empoderan sus comunidades para que se alcancen los objetivos a corto plazo.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

8. TESTIMONIOS DE UNIDADES SOCIALES

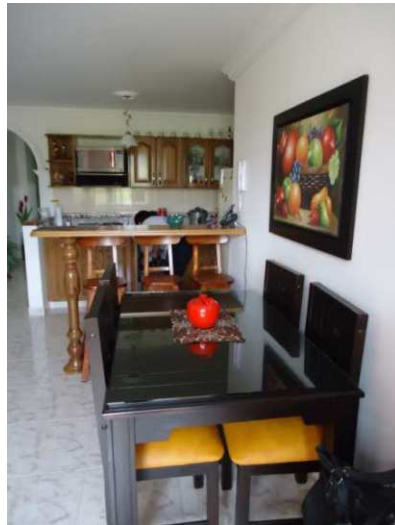
Después de realizar el proceso de reasentamiento de las unidades sociales trasladadas por la ejecución del proyecto, en el municipio de Itagüí, se recogieron algunos testimonios expresados por el mejoramiento de las condiciones habitacionales y de ubicación que se expresaron algunos propietarios, a saber:

- Casos como el de la señora María Fabiola Restrepo del predio T4-57 a quien se le acompañó en un proceso de sucesión el cual se llevó mucho tiempo porque se realizó por juzgado, ella manifestó sentirse “feliz ya que el cambio fue positivo y el acompañamiento de Metroplús fue efectivo”, en cada espacio con ella siempre agradeció al equipo por su colaboración y apoyo.



- La señora Consuelo Quiroz del predio T4-99 del sector de Playa Rica, siempre con su esposo, estuvieron angustiados y preocupados por el cambio, dudando siempre que con el dinero que se fuera a dar por su casa, ellos pudiesen adquirir otro. Hoy se encuentran estrenando apartamento en un excelente sitio (Barrio Malta), el valor ofertado fue superior al que compraron, han manifestado “estamos felices y dichosos, un sueño ya hecho realidad, que felicidad, agradecemos este cambio al personal de Metroplús que siempre nos acompañó”.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01



El Concejo de Itagüí en el 2013 editó un libro, *“Mujeres Visibles de Itagüí, historias de vida a muchas voces”*, donde hizo reconocimiento a 100 mujeres del municipio quienes narraron sus historias, sus vivencias, sus luchas, problemáticas y batallas a través de sus vidas en relación a sus derechos a la vida, al trabajo y a la igualdad.

En este grupo participaron tres mujeres, a quienes Metroplús para el proyecto adquirió sus predios, ellas manifestaron como fue su proceso de reasentamiento y su situación actual en sus nuevas viviendas.

- En la página 101 aparece la señora Irene Acosta Restrepo (T4-76), *“Mi casa está llena de recuerdos de Itagüí”*, quien expresó: “...cuando me tocó irme, yo me sentía una damnificada al ver todas mis cosas afuera en la calle; fui de las últimas en dejar el barrio, ya que encontrar mi nueva casa no fue nada fácil. Sin embargo, con el tiempo puedo manifestar que Metroplús mejoró mi vida y la de mi familia, pues encontré la casa de mis sueños; yo quería una casa con terraza, que no estuviera rodeada de malos vecinos y que estuviera ubicada en una zona tranquila; y así fue, la que hoy habitamos, tiene tres pisos en los que vivimos diez personas, donde todos tenemos una alcoba personal, y todo esto gracias al dinero que nos dio Metroplús.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

Mi casa es especial, en esta nueva casa, yo he tratado de llevar la misma vida que antes; eso sí, con la felicidad de saber que todas las familias que fuimos reubicadas por Metroplús, hemos aportado al mejoramiento de nuestro municipio, ya que este proyecto va a darle más vida a Itagüí. Mi sueño es montarme en ese bus, recorrer mi antiguo barrio, pasar junto al lugar que ocupaba mi casa y recordar que allí transcurrió buena parte de mi vida, la de mi familia y las de mis vecinos de entonces, algo que nunca olvidaremos”.



- La señora Elvia Acosta Montoya (T4-34), en la página 104 expresa: “Mi vida, un pedacito de cielo” y en relación al reasentamiento manifestó “Un día mientras me dedicaba a las labores cotidianas, me visitó un grupo de personas que representaban el proyecto Metroplús; y en medio de la zozobra escuché como mi apuesta de la vida: la casa que con tanto amor

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

“Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A.”

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

habíamos construido, desaparecería. Después de muchos encuentros y diálogos, fuimos la primera familia en salir del barrio Villa Paula y ubicarnos en los Naranjos, un barrio que me ha enseñado a vivir en paz y tranquilidad. En realidad, no esperábamos tal recompensa. Para mi familia fue como habernos ganado el premio mayor de la lotería. Recibimos un poco más de dinero del que inicialmente creíamos; y hoy todavía recibimos el apoyo de esta firma cuando lo necesitamos”.



- La propietaria del predio T4-76A, señora María Rosalba Suaza Ramírez “*Temor al cambio*”, en la página 107 manifiesta: “En 2007 tocaron a nuestras puertas las asesoras de Metroplús, para explicarnos que por nuestro barrio pasaría la línea del sistema de buses articulados, razón por la cual debían negociar con nosotros el valor de las propiedades que habitábamos, ya que éstas desaparecerían, pero la historia tuvo un final feliz. Sin embargo, no puedo olvidar lo que yo les decía a las asesoras de Metroplús: “Señoras, yo me quiero morir aquí en esta casa, no me quiero ir” pero ellas me hicieron entender que el cambio sería para mejorar la calidad de vida mía y de mi familia.

La verdad, estaba muy triste con el cambio, pero Dios me premió al darme una casa mucho mejor, más grande, bonita, barata y en el mismo barrio. El tiempo ha pasado y veo con alegría que cuando los procesos son bien planeados, las cosas salen bien. Todos tuvimos la ayuda de los sociales y otros profesionales que nos asesoraron en cada etapa. También asistimos a varias charlas en las que nos explicaron paso a paso las implicaciones y

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

beneficios del proyecto. Todo eso fue un aprendizaje para mi vida, ya que además, nos capacitamos en varios temas que desconocíamos.

Metroplús va a pasar justo al frente de mi nueva casa; eso para mí es muy satisfactorio, pues saber que lo vamos a usar a diario, nos complace mucho, ya que esto nos prueba que no fue en vano haber dejado nuestra antigua casa. El proyecto, lo esperamos, beneficiará a muchos itagüiseños”.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

9. EXPERIENCIAS EN INTERVENCIONES LIVIANAS: REDES CAMINERAS

La Secretaría de Movilidad del municipio de Medellín, a través de la Gerencia de Movilidad Humana (GMH), desarrolla el proyecto de Redes Camineras con el apoyo de Metroplús S.A., el cual propende generar una intervención que busca mejorar las condiciones de conectividad a los corredores existentes del Sistema de Transporte Masivo del Valle de Aburrá - SITVA y su área de influencia. *(Tomado del contrato interadministrativo 4600072949).*

Este convenio se convierte para Metroplús S.A. en la oportunidad de incursionar por primera vez en actividades de acompañamiento técnico y social en el desarrollo de proyectos de movilidad peatonal basados en estrategias de intervención liviana como el urbanismo táctico.

El proyecto es un plus respecto a las demás intervenciones de infraestructura, es el trabajo que se teje de la mano con la comunidad y los líderes que la representan, pues el proyecto busca que éstos estén enterados de lo que se va a emprender en sus territorios y a partir de ello, puedan expresar sugerencias y aportes que enriquecen la implementación de la red caminera y la hacen más oportuna para beneficiar la movilidad peatonal.

Cada comunidad brinda posibilidades diferentes, se encuentra diversidad de liderazgos, lo que hace que cada actividad genere aprendizajes significativos, se establezca empatía con la población y se le da fuerza al proyecto que se desarrolle. Específicamente el proyecto de redes camineras, permite el reconocimiento de las necesidades en cuánto a la movilidad y en conjunto se van buscando las alternativas para darle tratamiento a dichas problemáticas.

Gracias a la experiencia del trabajo en campo, se ha logrado definir un paso a paso para realizar el proceso de gestión social en este tipo de proyectos de intervención:

- a) Reconocimiento del territorio: se identifican actores sociales, líderes y entidades claves, se hace conteo de predios ubicados en la zona de influencia directa de la intervención para establecer el muestreo para la aplicación de encuestas de caracterización y de percepción y se realizan procesos de observación para desarrollar la caracterización del entorno teniendo en cuenta variables como: usos de suelo, seguridad y convivencia, educación, economía, recreación, organización social, movilidad, espacio público y demás factores

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 1

"Copia Controlada: si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Carpeta Corporativa de red del Sistema Integral de Gestión de Metroplús S.A."

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

que den cuenta de la dinámica y cotidianidad de la comunidad cercana al proyecto.

Caracterización de Predios: El equipo de gestión social interactúa con los residentes que habitan en la zona donde se tiene proyectada la red caminera para socializar el proyecto y conocer las apreciaciones de la comunidad en torno a las necesidades que perciben en el territorio.

- b) **Recorridos con líderes y actores claves:** Identificación con líderes de necesidades en el territorio en términos de movilidad peatonal, buscando que las intervenciones que serán diseñadas por el equipo técnico sean lo más ajustadas y asertivas posible a la realidad cotidiana del sector.
- c) **Levantamiento de encuestas de caracterización social:** Se aplican a la muestra poblacional calculada a través del conteo de predios para identificar datos de contacto de la comunidad de influencia cercana y para reforzar necesidades y problemáticas en el territorio en términos de movilidad peatonal y para generar como producto final el diagnóstico social del territorio.
- d) **Recorridos de validación por las redes camineras:** Es un ejercicio en el que el funcionario de gestión social se convierte en un habitante más de la zona, participando activamente en el proceso de validación al recorrer el trazado proyectado de la red como un peatón particular en conjunto con líderes comunitarios y PMR, para determinar la viabilidad de la red. El ejercicio permite observar las necesidades en materia de seguridad del área de influencia del trazado.
- e) **Reunión con comunidad:** para socializar la intención de realizar el proyecto, el trazado y para identificar y validar necesidades y puntos críticos para la movilidad peatonal.
- f) **Acompañamiento en prueba de conos:** se hace un acompañamiento al equipo técnico del proyecto en el desarrollo del simulacro de intervención para ayudar a resolver inquietudes, sugerencias o solicitudes de la comunidad que interviene en esta actividad.
- g) **Levantamiento de encuestas de percepción:** Se desarrollan con el propósito de identificar el impacto del proyecto en la comunidad.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

Así mismo, durante el proceso también ha sido posible identificar la importancia de realizar la gestión territorial previa con los líderes democráticamente elegidos en los territorios, considerando además sus jerarquías, es decir, canalizar inicialmente la gestión con las Juntas Administradoras Locales – JAL- y posteriormente con las Juntas de Acción Comunal – JAC – y demás organizaciones existentes, en aras de reconocer y respetar la importancia que tienen cada uno de estos roles en los territorios.

Dentro de este proceso de acompañamiento social en el proyecto Redes Camineras, también ha sido fundamental la importancia de reconocer los saberes, necesidades y características específicas de las comunidades valorando sus dinámicas particulares, para proponer intervenciones ajustadas a las mismas.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 01
		2018-06-01

10 BIBLIOGRAFÍA

- Lineamientos Ambientales para el Desarrollo, Implementación y Seguimiento de Planes de Manejo Ambiental de Obras del Proyecto de Transporte Urbano en Colombia. Bogotá, Diciembre de 2010.
- Marco de Política de Reasentamiento para los Proyectos Nacionales de Movilidad Urbana SITM – SETP. Bogotá, Mayo de 2015.
- Manual de Operaciones del Banco - Mundial Políticas Operacionales. Bogotá, Diciembre de 2001.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP-
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

<p>Elaborado y revisado por: Dra. Daniela Castaño Gómez (Directora de Gestión Social y Mercadeo). Con el apoyo del equipo de profesionales de Gestión Social nombrados en la carátula.</p>	<p>Aprobado por: Dra. Adriana María Correa Restrepo (Representante Legal Suplente). Adoptado mediante Resolución No.201840093 del 1 de junio de 2018 “<i>por medio de la cual se adopta el Manual de Gestión Social de Metroplús S.A.</i>”.</p>
---	--