

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

# MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL

Versión 2



MEDELLÍN

1 de Noviembre de 2023

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL  
METROPLÚS S.A.

Dirección General  
KATHERINE MANCO QUIROZ  
Gerente General

Medellín, 1 de Noviembre de 2023

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>1. LA PARTICIPACIÓN SOCIAL COMO ESTRATEGIA COMUNITARIA</b>	8
1.1 Tipos de participación .....	8
<b>2. LA GESTIÓN SOCIAL EN</b> .....	10
2.1 Objetivos de la Gestión Social .....	10
2.2 Diseño y Planeación de los Proyectos .....	11
2.2.1 Definición de áreas de influencia.....	11
2.2.2 Caracterización de la población .....	12
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.....	17
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 .....	21
<b>3. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS</b>	25
3.1 Programa B1: divulgacion e informacion a la comunidad.....	26
3.2 Programa B2: restitution de bienes afectados.....	28
3.3 Programa B3: atencion y participacion ciudadana .....	31
3.4 Programa B4: Pedagogia para la sostenibilidad del proyecto .....	32
3.5 Programa B5: vinculacion de la mano de obra local e influjo laboral ...	34
3.6 Programa B6: equidad para las mujeres y de genero .....	35
<b>4. GUIA DE ESTRATEGIAS PARA COMERCIANTES</b>	39
4.1 Estrategias para el manejo de impactos a comerciantes en los sectores de ejecución de proyectos.....	42
4.2 Estrategias de Fortalecimiento Comercial .....	44
4.3 Mesas de trabajo y relacionamiento interinstitucional .....	47
<b>5. ACTIVIDADES POST EJECUCIÓN</b> .....	48
5.1 Pactos ciudadanos para cuidado y apropiación de los proyectos de ciudad.....	48
5.1.1 Fase 1: preparación de contenidos y equipo de trabajo .....	49
5.1.2 Fase 2: convenio con la comunidad.....	49
5.1.3 Fase 3: Tratamiento de la información .....	49

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

**5.1.4 Fase 4: Seguimiento al pacto..... 49**

**6. ACTIVIDADES TRANSVERSALES (ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS) 50**

**6.1 Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD) 50**

**8. BIBLIOGRAFÍA 54**

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Versiones del documento..... 6

Tabla 2 Tipos de participación .....8

Tabla 3 Matriz de impactos sociales ..... 24

Tabla 4 tipos de reunión ..... 33

Tabla 5 Formatos socioambientales ..... 45

Tabla 6 Impactos a mitigar ..... 47

Tabla 7 Tipología de PQRS .....3

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

Tabla 1 Versiones del documento

NÚMERO DE VERSIÓN	CAPITULO EDICIÓN/ MODIFICADO	FECHA DE EDICIÓN/ MODIFICACION	OBSERVACIONES	PARTICIPANTES
1	N/A	1/06/2018	Elaboración del documento	<b>Política.</b> Jessica Lanau Álvarez <b>Comunicadora.</b> Alejandra Cadavid Mesa <b>Socióloga.</b> Margarita María Marín García <b>Sociólogo.</b> César Augusto Betancur Rúa <b>Psicóloga.</b> Luisa Fernanda Montoya <b>Trabajadora Social.</b> Diana Cristina Zapata <b>Trabajadora Social.</b> Laura Úsuga Martínez <b>Prof. en Planeación y Des. Social.</b> Daniel Alexander Mejía<yyyy
2	Todo el documento "Manual de Gestión Social"	1/08/2023	Se actualizó el documento con temas de actual ejecución y procedimiento igualmente se eliminaron textos y capítulos ya que la Gestión Social ha tenido dinámicas variables en los proyectos de Infraestructura	<b>Comunicadora:</b> Alejandra Cadavid Mesa. <b>Abogada:</b> Tatiana Sánchez Montoya

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

## INTRODUCCIÓN

Metroplús S.A., a través de la Dirección de Gestión Social, 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.

El manual de gestión social se convertirá entonces en la principal herramienta que contiene las actividades a desarrollar en los planes de manejo ambiental (PMA), y su contenido será implementado como elemento de consulta, interpretación y aplicación en las actividades realizadas en cada proceso.

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 2
		2019-12-30

## 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 2. 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 interactiva e incluir una toma de decisiones compartida con la gente, pero solo cuando ya

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

	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 zonales.
- comités de participación ciudadana.
- Aplicación de encuestas.
- Cartografías sociales.
- Recorridos comunitarios temáticos.
- Mesas de trabajo zonales.
- Jornadas de capacitación a la comunidad.
- actividades con enfoque diferencial.

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 2

"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 2
		2019-12-30

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

## 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 enmarcado en los lineamientos emitidos por el Ministerio de transporte, 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 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.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

- 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 y sus avances de obras y proporcionar la inclusión de mano de obra de la zona con enfoque de género y diferencial.

## 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 podrán tomar en cuenta propuestas de la comunidad que disminuyan las afectaciones. En el entorno que no fueron contempladas inicialmente por el ente gestor.

### 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 sociedad se acoge a las definiciones aportadas por el Ministerio de Trabajo 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,

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

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 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 misma<sup>1</sup>.

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 las obras 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

<sup>1</sup> 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 2

"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 2
		2019-12-30

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 mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas<sup>2</sup>.

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
- Caracterizaciones 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.

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

"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 2
		2019-12-30

### 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 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 matriz 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.

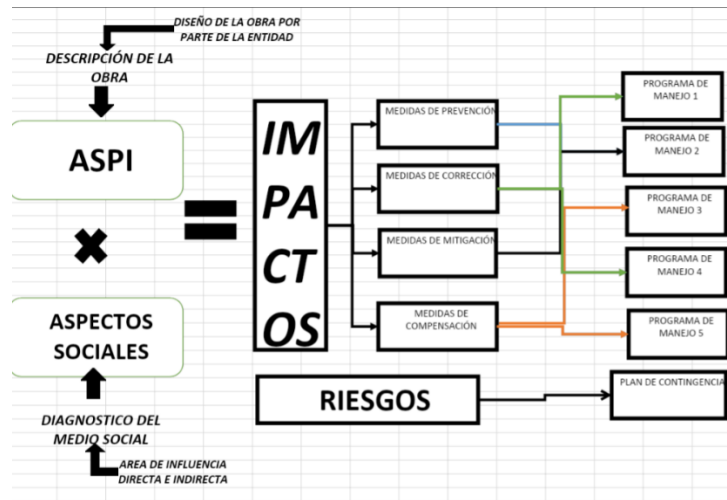


Tabla 3 Matriz de impactos sociales

## 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 directa e indirecta influencia, 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 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.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

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 documenta en los formatos Acta de reunión con la comunidad - DI600-FT-INF-25 y Formato de inscripción y listado de asistencia DA410-FT-GTH 06

c) Metroplús Más Cerca: Es una estrategia 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-28
- 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 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.



MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

- 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.

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.

- e) 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:
- 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.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

- Sitio web y sus redes sociales o micrositio especial.
- Piezas en gran formato impresas como adhesivos, 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, el Ministerio de Trabajo y los municipios socios (Envigado, Itagüí, Medellín) se deben tener presentes las políticas operacionales de la banca multilateral o los instrumentos de la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible (UMUS).

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 pierden<sup>3</sup>.

Por lo anterior, 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 en caso de que se requiera otorgar reconocimientos económicos bien sean por sus impactos, vulnerabilidad y condiciones especiales para el futuro reasentamiento.

Esta recolección de información se realiza mediante censos socioeconómicos a través de visitas domiciliarias, que deben ser atendidas por los responsables de las unidades sociales o los propietarios de las unidades económicas. Esta información

<sup>3</sup> Manual de operaciones del Banco Mundial. Políticas Operacionales. 2001  
DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

debe estar diligenciada y sistematizada por los gestores sociales responsables y requiere estar acompañada 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.

Es así como, 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 2013<sup>4</sup>, que son otorgados de acuerdo a las **Resoluciones Internas número 201840148 del 5 de octubre de 2018 y 201940103 del 23 de julio de 2019** que definen 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 fin<sup>5</sup>.

### 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 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.

Otra de las estrategias que implementa la sociedad 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.

<sup>4</sup> Los reconocimientos establecidos por la Ley 1682 de 2013 hace referencia a las indemnizaciones por lucro cesante y daño emergente.

<sup>5</sup> Resolución Interna No. 201840075 de 2018.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

Su alcance varía de acuerdo a la complejidad y magnitud del reasentamiento y debe contener como mínimo las siguientes variables<sup>6</sup>:

- 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.
- 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) y la descripción del proyecto, el cual debe incluir:
  1. El área donde se plantea desarrollar.
  2. Los componentes y casusas del proyecto que dan origen al desplazamiento.

<sup>6</sup> 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 2

"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 2
		2019-12-30

3. El polígono de afectación (identificaciones de prediales con las unidades sociales)
4. Las dinámicas territoriales (uso del suelo) y poblacionales.
5. La descripción de las alternativas y mecanismos considerados y consultados para evitar o minimizar las intervenciones prediales y el desplazamiento de unidades sociales y económicas, y resultados.
6. El detalle del alcance y escala de la adquisición predial (incluyendo equipamientos institucionales sociales, religiosos, deportivos, de servicio) y los impactos previstos.
7. La línea base y la localización de los predios afectados y su relación de tenencia y uso.
8. Los resultados del diagnóstico (información topográfica de los predios, estudio de títulos, valuatorios).
9. La línea base de unidades sociales afectadas elegibles y su tipificación con relación a la tenencia y uso de los predios intervenidos.
10. Los resultados y análisis del diagnóstico socioeconómico y cultural del total de las unidades sociales elegibles, con la desagregación por sexo y su relación con el entorno – dinámicas demográfica, física, espacial, cultural, social y económica.
11. La identificación y análisis de impactos y vulnerabilidades enfrentados por la población por desplazar, destacando mujeres jefas de hogar o mujeres mayores que puedan tener afectación en su patrimonio por los temas de adquisición predial y reasentamiento.
12. La información y análisis de los grupos vulnerables o unidades sociales identificados y las disposiciones y medidas especiales.
13. Las alternativas de solución técnicas para el reasentamiento y sociales (rutas de atención) basadas en el tipo de impactos ocasionados en las características sociales, económicas y culturales de las unidades sociales.
14. Los criterios de elegibilidad para cada alternativa de solución.
15. Los programas que contemple el plan de reasentamiento.
16. La estructura organizacional responsable de la ejecución del plan.
17. El presupuesto para las acciones de reasentamiento.
18. Las acciones de seguimiento y monitoreo a la ejecución del plan de reasentamiento.

- i) Cronograma de ejecución: Presentar un cronograma de ejecución de la adquisición y el reasentamiento, y la forma cómo se va a desarrollar.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

- 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.

### 2.2.7 Metodología para el manejo de Ocupantes de Espacio Público<sup>7</sup>

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 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.

<sup>7</sup> 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 2

"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 2
		2019-12-30

- 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 personal<sup>8</sup>.

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 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

<sup>8</sup> Definiciones aportadas por la Corte Constitucional a través de la Sentencia T-772/03  
DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

rumores, entablar relaciones sólidas y resolver todas las inquietudes que se generen 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:

- Objetivos
- Marco jurídico
- Identificación del área de influencia del proyecto.
- Identificación de ocupantes del espacio público – OEP, identificados en el área de influencia del proyecto.
- Caracterización y diagnóstico socioeconómico de lo OEP.
- Identificación de programas:
  1. Programa de información y comunicación.
  2. Programa de reubicación y asistencia técnica.
  3. Plan de reubicación.
  4. Programa de formación y capacitación.
  5. Programa de PQRSD.
- Cronograma de ejecución del plan de ocupantes del espacio público.

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 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.



MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

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.

**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

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

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 siguientes<sup>9</sup>:

- B1 Divulgación e Información a la comunidad.
- B2 Restitución de bienes afectados.
- B3 Atención y participación ciudadana.
- B4 Pedagogía para la sostenibilidad del proyecto.
- B5 Vinculación de mano de obra local e influjo laboral.
- B6 Equidad para las mujeres y de género.

### 3.1 Programa B1: Divulgación e Información a la comunidad

Es importante que la población del área de influencia se encuentre bien informada sobre el sistema de transporte, la construcción de las obras y su posterior operación, con el fin de evitar confusiones y falsas expectativas que surjan por información errónea que pueda entorpecer el desarrollo del proyecto. Por lo anterior, es recomendable el diseño de estrategias de información y divulgación, empleando diferentes espacios y medios de comunicación, para permitir la difusión de una información clara, precisa y pedagógica acerca del proyecto entre los diferentes actores a saber: Ente Gestor, comunidad, contratistas, autoridades, representantes legales de establecimientos comerciales, entre otros. La información a la comunidad se realizará en el marco de las consultas previas al proyecto, no solo de información, sino propiciar espacios de participación donde las comunidades impactadas por los proyectos puedan dar recomendaciones y opiniones frente a los procesos. Es

<sup>9</sup> 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 2

"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 2
		2019-12-30

primordial garantizar que las estrategias y medios de información y divulgación estén adecuados con las características socioeconómicas y culturales de la población, particularmente de aquellas más vulnerables (mujeres jefas de hogar, adultos mayores, población con discapacidad, migrantes, en alto grado de pobreza o riesgo de esta, entre otros), y su relación con el entorno físico y espacial.

Las medidas que se recomienda implementar para este programa, en el marco de los contratos de obra, son las siguientes:

- Las estrategias de comunicación establecidas para la implementación del PMT, serán coordinadas y decididas en forma previa a su ejecución por las partes interesadas.
- Definir el número de reuniones para informar a la comunidad del área de influencia sobre las obras. Como mínimo se recomienda realizar reuniones de inicio de obra, de avance y de finalización del proyecto. Estas reuniones efectuarse con residentes, comerciantes, instituciones públicas y privadas, propietarios, arrendatarios, Juntas de Acción Comunal y entidades educativas que estén ubicados en el área de influencia directa de la obra.
- Realizar reuniones informativas sobre el plan de manejo de tránsito, de acuerdo con lo establecido en el PMT que apruebe la autoridad de tránsito.
- Llevar registro y actas de todas las reuniones que se realicen de socialización de la obra y del PMT con la comunidad, así como la de asistencia y de las inquietudes y respuestas que se presenten y atiendan. Estas actas pueden incluir temas tratados y principales acuerdos establecidos con la comunidad, así como consolidar acuerdos y problemáticas identificadas en el informe trimestral.
- Definir en el PMA las estrategias, el tipo de medios, y el tiempo mínimo para realizar la convocatoria a las diferentes reuniones, con el fin de garantizar previo a la realización de las mismas la asistencia de la población, la convocatoria será de responsabilidad del contratista. Las presentaciones y exposiciones a realizar en las reuniones se adaptarán a las características sociales, económicas y culturales de la población de la zona y sus necesidades.
- Diseñar, divulgar, y publicar los mecanismos que soportaran el proceso de información: vallas, volantes informativos, pendones, afiches, cuñas radiales, avisos de prensa, entre otros, en los que se describan aspectos específicos de la obra implementación de los planes de manejo de tránsito, avances de obra, implementación del PMA cumpliendo con los requisitos técnicos definidos por el Ente Gestor en el PMA o manual de imagen corporativa. Es

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

importante considerar incluir nuevas tecnologías en información y divulgación como redes sociales, páginas web de las entidades, entre otros.

- La elaboración de cualquier pieza grafica divulgativa será presentada previamente al ente gestor para la aprobación y visto bueno, incluida las temáticas que se abordaran en las diferentes reuniones de socialización.
- Para las actividades extraordinarias y suspensión de servicios públicos se dará aviso mediante volantes informativos, cuñas radiales, o las que las empresas de servicios públicos hayan definido. El PMA definirá el tiempo mínimo con el cual se informará previamente a la comunidad.
- A través de comunicados de prensa u otros medios masivos, se dará a conocer la información general acerca de las obras, avances, programa de manejo del tránsito y la programación de desvíos. Así mismo, se darán a conocer las ofertas de empleo.
- Generar las estrategias para las convocatorias y participación a los talleres del programa de pedagogía para la sostenibilidad del proyecto.
- El equipo de gestión social informara a los propietarios y residentes de las viviendas, establecimientos comerciales e institucionales antes de iniciar las actividades de obra, sobre los objetivos, alcances, procedimientos y programación de las visitas domiciliarias y el levantamiento de las actas de vecindad o entorno.
- Es clave que todas las acciones de comunicación y divulgación sean coordinadas con el equipo de comunicaciones del ente gestor.

Tabla 1 Tipos 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

### 3.2 Programa B2: Restitución de bienes afectados

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

Este programa comprende el levantamiento de actas de vecindad para conocer el estado previo de vías e inmuebles, y verificar la presencia de deterioro preexistente, con el fin de evitar que éste sea imputado posteriormente por los propietarios a las actividades de la obra. Para ello es importante que antes del inicio de obras y movilización de la maquinaria, se diligencien actas de entorno o actas de vecindad de las posibles zonas con afectación a través de una visita domiciliaria en la que participe el equipo interdisciplinario. Se recomienda aplicar actas de vecindad en todos los predios que se encuentran en las manzanas aferentes a las actividades de obra, de cara a las vías por donde se realizarán los desvíos del Programa de Señalización y Manejo de Tránsito, en toda la infraestructura sociocultural localizada en las vías por donde se va a realizar los desvíos del Plan de Manejo del Tránsito; y en las zonas donde se utilizará concreto y materiales de construcción que involucran las obras civiles. Previo a iniciar las actividades de obra, se recomienda coordinar y concertar con los propietarios y residentes de las viviendas e inmuebles institucionales y comerciales las fechas y horarios de las visitas domiciliarias. Esta coordinación incluye una explicación del procedimiento a ejecutar y las medidas de bioseguridad que se contemplarán durante la visita. (se pueden enviar volantes previos que incluyan estas medidas).

Las medidas que se recomienda implementar para este programa, en el marco de los contratos de obra, son las siguientes:

- Definir una metodología detallada para el levantamiento y registro de las actas de vecindad o actas de entorno.
- Exigir al contratista, que adelante la evaluación y presente alternativas para modificar o adecuar el sistema constructivo de la obra de tal forma que la misma no agrave los problemas que presenta el predio, cuando las actas de vecindad detecten un predio ubicado en el área de influencia de la obra en mal estado, con fallencias estructurales o viviendas o construcciones con sistemas constructivos inadecuados.
- Establecer de forma expresa en el contrato de obra, la responsabilidad en caso que por factores propios de proceso constructivo ocurran daños a predios o estos agraven su situación, y el esquema de atención y gestión de las reparaciones, correcciones o compensaciones que se deriven de la falla del predio y de ser necesario, el traslado y ubicación temporal de las personas afectadas hasta cuando el predio quede en condiciones seguras para su habitación.
- Garantizar que en las visitas este presente el propietario del inmueble y el arrendatario (si es del caso) y que las actas sean firmadas por las partes en el momento de la visita.
- Registrar los detalles o averías existentes en las paredes o en cualquier sitio de la construcción por medio de fotografías.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

- Identificar el estado de los implementos de la acometida del servicio de agua: cajilla del medidor, funcionamiento del - medidor, estado de la tapa de la cajilla y de las mangueras.
- Identificar y describir el estado actual de zonas recreativas, zonas verdes, zonas de ronda y manejo y preservación ambiental existentes en el área de influencia directa e indirecta de la intervención.
- Realizar inventario del estado, tipo y número de infraestructura existente en el área de influencia directa e indirecta de la intervención: parques, vías, andenes, sardineles, antejardines, senderos peatonales ciclo rutas y mobiliario urbano (bancas, canecas, señalización y luminarias).
- Identificar personas con necesidades especiales (personas con discapacidad, movilidad reducida o personas mayores) con el fin de garantizar su movilidad y desplazamiento en todo momento, de ser necesario se tomarán las medidas de traslados provisionales de la persona o núcleo familiar.
- Realizar los informes de infraestructura pública y privada.
- Soportar los inventarios con registro físico, fotográfico (ficha para cada fotografía) y audiovisual para permitir mayor detalle de grietas y otros daños, así como mayor facilidad para archivar.
- Realizar inventario de infraestructura arquitectónica, arqueológica y patrimonio cultural del área de influencia directa e indirecta de la intervención y definir las medidas de prevención y protección pertinentes, investigando cual es el acto administrativo y la legislación que las rige, cumpliendo con las limitaciones de uso e intervención.
- Entregar a la Interventoría en el último informe socioambiental correspondiente al periodo de actividades preliminar, todas las actas debidamente suscritas y una copia al interesado.
- Establecer tiempos para la atención de reclamos por averías en los inmuebles. Así mismo, se sugiere que el contratista programe una visita técnica al predio dentro del tiempo establecido o antes si la situación lo amerita.
- Exigir al Contratista, que asuma los costos derivados de las reparaciones requeridas para subsanar las afectaciones y daños a terceros, ocasionadas por la falta de previsión o por malos procedimientos constructivos empleados durante la ejecución del Contrato. Estas reparaciones se consultan previamente con los afectados, para evitar reprocesos.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

### 3.3 Programa B3: Atención y participación ciudadana

La participación ciudadana se refiere al conocimiento de la ciudadanía sobre sus derechos y como se apropia de éstos; por tanto, es importante desarrollar acciones coordinadas con organizaciones sociales, colegios, grupos ambientales, personas con discapacidad y otras poblaciones de especial atención que promuevan la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones; tales como acciones de información, acciones educativas que lleven a una aceptación de las obras y comprensión frente al desarrollo e incomodidades que estas puedan tener, así como al cuidado y uso adecuado de senderos, vallas, etc. Este programa se centra en la definición de canales de atención ciudadana, empezando por la instalación de una *Oficina de Atención a la Comunidad*, en donde el contratista pueda atender directamente a la comunidad y dar respuesta oportuna a sus inquietudes y requerimientos. Estas podrán ubicarse en el área de influencia directa en un sitio donde se cuente con amplia movilización de personas o que sirva para el encuentro de estas. El PMA definirá las condiciones mínimas a cumplir por esta oficina, determinando entre otros aspectos su capacidad y accesibilidad. La oficina funcionará durante todo el periodo que dure la ejecución de la obra, con una intensidad sugerida no inferior a 40 horas semanales, en horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y dispondrá de un aviso amplio que la identifique. Estará coordinada por el Residente Social y atendida directamente por un auxiliar social que brindará información permanente a la comunidad, recibirá las peticiones, quejas y reclamos (PQRSD) y les dará el trámite pertinente, según el procedimiento definido por el contratista para la atención integral de las mismas.

Se recomienda que la oficina esté dotada de los elementos necesarios para cumplir su función y pueda constituirse en un espacio de encuentro con la comunidad para realizar reuniones, atender a la ciudadanía y desarrollar procesos educativos y de información; en condiciones que brinden comodidad a usuarios y herramientas tecnológicas al equipo responsable de desarrollar la labor.

Cuando la oficina de atención a la comunidad funcione en el campamento de la intervención, es necesario que cumpla con los requisitos anteriormente mencionados y que esté ubicado en un espacio cerrado, separado de lugares donde se almacena maquinaria y materiales.

En el marco de este programa, es recomendable realizar como mínimo una consulta de opinión a la comunidad y el comercio mediante encuestas, cuyas preguntas

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

saldrán del consenso del comité socio ambiental de obra y serán aprobadas por El Ente Gestor. El PMA contendrá la metodología estadística bajo la cual se realizará la consulta de opinión a la comunidad.

El contratista o ejecutor aplicará encuesta de satisfacción a los participantes en los eventos que se desarrollen en cumplimiento del Plan de Gestión Social utilizando el formato establecido por el ente gestor. Se recomienda que de acuerdo con el objetivo de la encuesta se determine el tamaño de la muestra.

Finalmente, los costos del programa están relacionados con el alquiler de la Oficina de Atención al Ciudadano y la implementación de la consulta de opinión mediante cuadrillas de encuestadores.

El acompañamiento al proceso de veeduría ciudadana procura involucrar esta instancia de participación en todas las actividades comunitarias y de divulgación que se adelanten, se pueden tener en cuenta las orientaciones dadas por la UMUS para el desarrollo de estas actividades.

### **3.4 Programa B4: Pedagogía para la sostenibilidad del proyecto**

La permanencia en el tiempo de los efectos de un proyecto, y a la búsqueda de una convivencia armónica entre la comunidad y el medio socio ambiental que la circunda, humanizando las relaciones de los hombres y mujeres con su hábitat natural y las obras que se desarrollen en este. Por lo tanto, se plantea la conveniencia de desarrollar actividades pedagógicas en cuanto al tema ambiental, social, de cultura ciudadana y del espacio público para brindar conocimientos, herramientas, habilidades aptitudes, valores, actitudes y comportamientos de corresponsabilidad frente a los sistemas de transporte, que se correspondan con la construcción de una sociedad sustentable.

Es importante hacer partícipes a las comunidades en las decisiones que los afectan y en la planificación concertada de su entorno y futuro. Para esto se adelantará una propuesta pedagógica que actúe sobre los problemas ambientales que tengan mayor significación, para el desarrollo sostenible de las comunidades y de la nueva cultura con relación al uso, cuidado de los bienes y espacio público y su relación con el entorno.



MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

Por eso, el objetivo de este programa es contribuir a la sostenibilidad de la obra mediante el diseño e implementación de estrategias educativas dirigidas tanto a los trabajadores de la obra, como a los miembros de la comunidad del área de influencia del proyecto y a los estudiantes de la misma. Para alcanzarlo se sugiere realizar las siguientes medidas de manejo:

- *Atención Ciudadana (COAC)*: se reunirá, como mínimo, una vez al mes y en estas reuniones, el contratista presentará el estado de avance de las actividades, cambios generados y se recibirán inquietudes con respecto a su desarrollo. El comité podrá estar conformado por vecinos de la obra, necesariamente del área de influencia, quienes se comprometerán con acciones de divulgación y de participación en los talleres de buen uso, cuidado y preservación de la nueva infraestructura. Se llevará registro mediante acta, de las reuniones que realice el COAC.
- Las sesiones del COAC se reportan en temas tratados y acuerdos si es relevante.
- *y de cultura ciudadana*, en los cuales enfatizará sobre la importancia de la obra, del espacio público, del sistema de transporte público, y del compromiso ciudadano para conservarlos y darles un buen uso para el cuidado de la misma. Estos pueden incluir talleres, iniciativas impulsadas en colegios o universidades del AID (área de influencia directa), campañas que involucren otros actores presentes en la zona, entre otras. Las actividades se realizarán tanto con los miembros del comité COAC, como con los trabajadores de los frentes de obra y con los grupos seleccionados de los colegios del área de influencia. El contratista entregará un plegable con aspectos destacables de las iniciativas. En el PMA se definirá el número de actividades a realizar y las temáticas abordadas que tengan relación con el proyecto u obra. Igualmente, mediante acta se consignará el registro de realización y participación de cada uno de los talleres. Se recomienda para estas actividades supervisión por parte de la Interventoría ambiental, social y de seguridad y salud en el trabajo. Se sugiere incorporar en estos, talleres y actividades pedagógicas realizadas con las comunidades del área de influencia directa que incluya temas como la prevención del acoso callejero, fortalecer el uso apropiado de los sistemas, inclusión social y derecho a habitar la ciudad “libre de violencias”, ciudades y corredores seguros para mujeres, niños, niñas y adolescentes entre otros temas. Es clave recordar que, en estas acciones pedagógicas, se pueden incluir acciones de información para la acción y no sólo procesos de capacitación.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

- Diseñar un Plan de Capacitación para trabajadores de la obra, que proporcione información en temáticas ambientales y de apropiación del sistema de transporte tales como uso, beneficios ambientales y sociales, entre otras. Durante el desarrollo de cada taller se recomienda tener en cuenta lo siguiente: agenda de la capacitación, listado de asistentes, registro fotográfico, memorias y conclusiones. Es necesario evaluar a los trabajadores al finalizar la capacitación. La evaluación de conocimiento tendrá una calificación en el porcentaje que establezca el ente gestor, en caso de no alcanzar la calificación se le realizará un refuerzo sobre la temática evaluada. Se recomienda realizar diariamente y antes de iniciar labores el contratista implemente un programa de charlas cortas (10 a 15 minutos) donde se aborden y se refuercen temáticas ambientales, sociales, de cultura ciudadana y de seguridad y salud en el trabajo y todas las que coadyuven prevenir las violencias hacia las mujeres en el espacio público.

Los costos del programa corresponden a la realización de los talleres y capacitaciones, así como su logística.

**Nota:** El costo de las capacitaciones en SST estarán inmersas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la definición de recursos, por lo tanto, no se reconocerá en el Plan de Manejo Ambiental.

### 3.5 Programa B5: Vinculación de mano de obra local e influjo laboral

Los proyectos de infraestructura de cualquier envergadura siempre tienen una fuerte incidencia en la generación de empleo, lo que se convierte en un impacto positivo, por cuanto permitirá un mejoramiento de los ingresos de muchas familias.

En este sentido, los primeros beneficiarios de ese proyecto serán las familias que se hallan en el área de influencia del mismo. La vinculación de las comunidades en las actividades de obra genera en la población el sentido de pertenencia, participación y cuidado con las infraestructuras creadas en sus barrios y en sus localidades. Por eso, el objetivo de este programa es contribuir, mediante la vinculación de mano de obra local calificada y no calificada en el proceso constructivo de El Ente Gestor, a la generación de ingresos de las personas del área de influencia de la obra, especialmente para población más vulnerable; esto implica que será deseable incluir enfoque diferencial de sexo/ género para promover la contratación de mujeres.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

Para cumplir este objetivo, se sugiere adelantar las siguientes medidas de manejo:

- Establecer en el PMA cuál es el porcentaje de personal de mano de obra calificada y no calificada del área de influencia. Así mismo se sugiere la promoción de empleos a mujeres cabeza de familia durante la fase de construcción.
- Realizar la promoción a través de las reuniones informativas sostenidas con la comunidad, avisos de prensa y en emisoras locales.
- Recibir las hojas de vida en las oficinas del Ente Gestor, oficinas de atención a la comunidad, áreas de campamento de la obra y en la Gerencia de Espacio Público. Es importante animar a poblaciones tradicionalmente excluidas a postularse a los cargos como personas con discapacidad, mujeres, migrantes, pueblos indígenas y afro, teniendo en cuenta las particularidades de la región.
- Realizar la preselección de las Hojas de Vida que cumplan adecuadamente con los requisitos establecidos por el contratista, perfiles de cargo y número de vacantes.
- Elaborar un informe de la contratación de personal, que integre: La dependencia administrativa del contratista y el equipo encargado de Gestión Social; número de vacantes de la firma y perfiles requeridos, número de aspirantes presentados, número de aspirantes contratados y resultado del seguimiento a cada contrato realizado por esta vía.
- Instalar un Comité de Vinculación de Mano de Obra con los profesionales de gestión social, y realizar reuniones para revisar el cumplimiento de la meta y los problemas de vinculación, desempeño y permanencia de los trabajadores, que contemplen la vinculación de mujeres en labores no convencionales, en cargos de coordinación y dirección y capacitaciones previas que las cualifiquen en diferentes tareas constructivas; en coordinación con entidades como Sena y secretarías de desarrollo de cada localidad.

El contratista podrá incluir dentro de los costos administrativos del proyecto todas las actividades concernientes a la vinculación de Mano de Obra en el área de influencia directa.

### **3.6 Programa B6: Equidad para las mujeres y de genero**

Este programa comprende uno de los aspectos más importantes en el desarrollo de las actividades en los procesos constructivos de los Sistemas de transporte, dado

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

que cumple un papel fundamental en lo que refiere a proporcionar un trabajo de calidad en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana; implica la gestión de una política laboral en torno al crecimiento del empleo, la mejora en la distribución del ingreso y el fortalecimiento de los entes gestores mediante la formación profesional y laboral de las y los trabajadores.

Tiene como objetivo generar relaciones equitativas de género y hacia las mujeres, así como también, fomentar medidas de manejo que proporcionen espacios seguros para que cada vez más mujeres puedan incorporarse a empleos no convencionales del mundo laboral donde tradicionalmente se vinculan hombres, al interior o fuera de las actividades definidas dentro de un contrato laboral.

Para el logro del objetivo, se requiere de esfuerzos institucionales intencionados para: asegurar que las mujeres participen y se beneficien de los programas de infraestructura en iguales condiciones salariales, indistintamente del tipo de contrato; garantizar las mismas oportunidades en condiciones de equidad de género, así como definir estrategias de intervención mediante un código de conducta, en el que todas las personas, sin importar el sexo o el cargo, generen un ambiente laboral cordial y observador de los derechos humanos entre los mismos trabajadores y en relación con la comunidad de la zona de influencia del proyecto a ejecutar.

Para que el desarrollo de este programa se lleve a cabo es importante realizar medidas de manejo que garanticen el cumplimiento de los siguientes aspectos:

1. **Acciones afirmativas para mujeres y otras poblaciones.** Se pueden incluir acciones que contribuyan a disminuir las vulnerabilidades y permitan a las mujeres garantizar su vinculación y desarrollo de labores en condiciones de equidad con respecto a otros trabajadores.
2. **Prevención de violencias basadas en sexo/ género y Violencia sexual.** Adoptar medidas de prevención, identificación y protección de las mujeres vinculadas a la obra, frente a la ocurrencia de casos de violencias basadas en sexo/género en los entornos laborales, en particular el acoso y abuso sexual. Dentro de las actividades sugeridas, se encuentran adoptar códigos de conducta de compromiso de contratistas y subcontratistas en la prevención y cero tolerancias de la explotación y violencia sexual de niños, niñas, adolescentes y mujeres durante la ejecución de las obras. (CONPES 4080 de 2022), establecer protocolos y rutas de atención para casos e implementar medidas de prevención.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

**3. Economía del cuidado.** Con el fin de contribuir a la equidad y participación de las mujeres en el entorno laboral, se pueden implementar acciones que apunten a facilitar la redistribución y reconocimiento de las labores de cuidado no remuneradas a través de:

- Horarios flexibilizados para mujeres y o padres cuidadores.
- Horarios o zonas adaptados para madres en periodo de lactancia y las demás medidas que se consideren de acuerdo a las necesidades identificadas por el equipo de gestión social.

Tabla 4 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

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

	Programa B5 Pedagogía para la sostenibilidad ambiental– DI600-FT-INF-63
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 2
		2019-12-30

#### 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.

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 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

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

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 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



MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

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.
- 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.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

- 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 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

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

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 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

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

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

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.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

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 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.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

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.
- 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 televisivos, 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,

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

“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 2
		2019-12-30

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 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 2
		2019-12-30

## 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 social<sup>10</sup>.

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

<sup>10</sup> 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 2

"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 2
		2019-12-30

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**

- 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

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

- 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.

**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:

Tabla5. 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

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

misma. Tal procedimiento y tiempos de respuesta están determinados mediante la Resolución Interna No. 202140039 del 25 de mayo de 2021

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 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

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

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.

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: [pqrsd@metroplus.gov.co](mailto:pqrsd@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.

MANUAL DE GESTIÓN SOCIAL		DGSM300-MA-APR-01
		Versión 2
		2019-12-30

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.

Tabla 6 Tipología de PQRSD en obras de infraestructura

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 pqrds@metroplus.gov.co con copia al gestor social del proyecto.

DGSM300-MA-APR-01 Manual de Gestión Social Versión 2

"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 2
		2019-12-30

## 8 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>
- Guía ambiental para la construcción de la infraestructura de los proyectos de sistemas de transporte cofinanciados por la nación.

**Elaborado por:**

**Alejandra Cadavid mesa**

**Tatiana Sánchez Montoya**

Con el apoyo del equipo de profesionales de Gestión Social nombrados al inicio que participaron en la primera versión

**Aprobado por:**

William Alberto Gómez Ramírez

Adoptado mediante Resolución No.202340536 del 8 de noviembre de 2023 “*por medio de la cual se adopta el Manual de Gestión Social de Metroplús S.A.*”.