



SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

ANEXO N° 5 – GESTIÓN SOCIAL SDM-LP-002-2019

Objeto: CONCESIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO EN VÍA PÚBLICA DELIMITADO POR ZONAS, EN EL MARCO DEL SISTEMA INTELIGENTE DE ESTACIONAMIENTOS, EN BOGOTÁ D.C.

**Subsecretaría de Política Sectorial
Dirección de Transporte e Infraestructura**

**Subsecretaría de Servicios de la Movilidad
Dirección de Control y Vigilancia**

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2019

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL	3
2	OBLIGACIONES GENERALES DENTRO DEL COMPONENTE DE GESTIÓN SOCIAL	4
3	COMPONENTES DE LA GESTIÓN SOCIAL	5
3.1	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	6
3.1.1	CONSTRUCCIÓN DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL	6
3.1.2	GESTIÓN DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD	6
3.2	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7
3.2.1	PUNTOS FÍSICOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8
3.3	TRABAJO CON PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA (AICVV)	9
3.3.1	REGISTRO DE PERSONAS QUE SE AUTODEFINEN COMO DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA	9
3.3.2	IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA	10
3.3.3	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA	12
3.3.4	SELECCIÓN Y VINCULACIÓN LABORAL DE PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO EN VEHÍCULOS EN VÍA	13
3.4	ESTRATEGIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y ATENCIÓN DE IMPACTOS SOCIALES NO DESEADOS	15
3.4.1	CARACTERIZACIÓN DE IMPACTOS NO DESEADOS GENERADOS POR LA OPERACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO EN VÍA PÚBLICA	15
3.4.2	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN DE IMPACTOS NO DESEADOS GENERADOS POR LA OPERACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO EN VÍA PÚBLICA	17
4	VIGENCIA DE LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN SOCIAL	18
5	ALERTAS Y SEGUIMIENTO	18

1 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL

Son objetivos de la Gestión Social del estacionamiento en vía pública:

- a) Desarrollar estrategias y planes que identifiquen, reduzcan y mitiguen los impactos no deseados y potencien los impactos positivos en las comunidades vecinas de las zonas en las que se implemente el estacionamiento en vía pública.
- b) Generar instrumentos y espacios de reunión, diálogo y encuentro con la ciudadanía que permitan la ordenada relación de las comunidades y su territorio con el estacionamiento en vía pública.
- c) Crear relaciones de credibilidad y confianza con las comunidades vecinas de las zonas en las que se implemente el estacionamiento en vía pública.
- d) Incentivar la cooperación y coordinación interinstitucional como estrategia para brindar una atención social efectiva a las personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía.
- e) Reconocer y resaltar la importancia de la ciudadanía para el desarrollo eficiente del estacionamiento en vía pública, concretando sus derechos y responsabilidades, para el ejercicio democrático de la participación ciudadana.
- f) Facilitar y potenciar la integración del estacionamiento en vía pública en el territorio local, así como en la realidad administrativa, jurídica y económica de la zona en la que se va a implementar.
- g) Promover en las comunidades la apropiación, respeto y sentido de pertenencia frente a las intervenciones del estacionamiento en vía pública, creando espacios con la comunidad de participación y socialización en torno al estacionamiento en vía pública.
- h) Construir insumos y contenidos, a partir de las acciones realizadas, para ser objeto de socialización y divulgación a través de los canales de comunicación dispuestos por el estacionamiento en vía pública, en articulación con el Plan Anual de comunicaciones y divulgación y lo dispuesto en el Anexo 6.
- i) Reducir las brechas de exclusión social, mediante enfoques diferenciales¹ en todas las acciones públicas que desarrolle el concesionario frente a la ciudadanía.

Los objetivos, las responsabilidades y las labores de Gestión Social que se recogen en el presente anexo deben estar plenamente articulados y reflejarse en las acciones de

¹ Para los fines de esta licitación, los enfoques diferenciales se entienden como las diferentes formas de acceder a los sistemas de transporte a partir del reconocimiento de las diversidades poblacionales, territoriales y sectoriales. Como su nombre indica reconoce la diferencia como punto de partida para implementar políticas públicas y proyectos.

Comunicación y Divulgación que se consignan en el Anexo 6, del presente proceso contractual.

2 OBLIGACIONES GENERALES DENTRO DEL COMPONENTE DE GESTIÓN SOCIAL

A continuación, se enuncian las siguientes obligaciones generales en materia de Gestión Social, sin perjuicio de las demás obligaciones, que de manera específica se establecen en la Minuta Contractual, en el presente Anexo y en la normatividad aplicable.

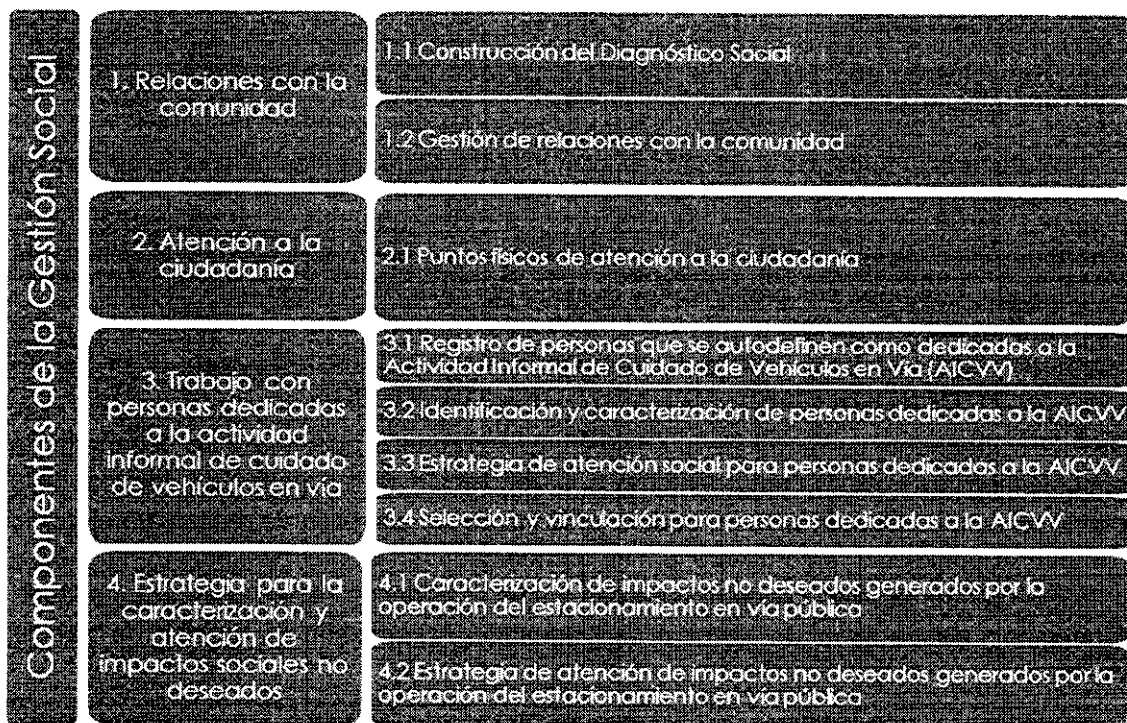
- a) Ejecutar, por su propia cuenta y riesgo, la Gestión Social del Proyecto, de conformidad con lo previsto en la Constitución Política, la normatividad aplicable y lo previsto en la Minuta Contractual y sus Anexos.
- b) Proveer, dotar y atender con los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios, las Oficinas de Atención al Usuario, y prestar los servicios asociados a estas, en los términos señalados en este Anexo y en los demás documentos que forman parte del Contrato de Concesión.
- c) Formular y presentar a la SDM, o quien esta designe, los Diagnósticos Sociales, y Planes de trabajo de relaciones con la comunidad y sus actualizaciones, en los plazos previstos en este Anexo.
- d) Diseñar y ejecutar los Planes de trabajo de relaciones con la comunidad y las diferentes estrategias de atención social definidas en este Anexo, para lo cual contará con su propio equipo social.
- e) Diseñar y ejecutar acciones específicas para caracterizar y vincular a las personas dedicadas a la actividad informal del cuidado de vehículos en vía a dinámicas de economía formal, entre ellas, el desarrollo de una estrategia de vinculación laboral.
- f) Realizar la vinculación del 20% de personas para cumplir las labores de fiscalización dentro del estacionamiento en vía pública, dentro de aquellas que se encuentran dentro del registro y la caracterización de personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía.
- g) Realizar la vinculación del 10% de todos los perfiles ocupacionales (bachilleres o técnicos), en todas las demás labores diferentes a la fiscalización que se encuentren dentro de la Concesión, con aquellas que se encuentran dentro del registro y la caracterización de personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía.
- h) Mantener indemne a la SDM, o quien esta designe, por cualquier reclamación proveniente de terceros y originada en sus actuaciones de Gestión Social.

- i) Adelantar los procesos de información, socialización y participación comunitaria, relacionándose con las comunidades desde el inicio de las actividades de la pre-operación y en el conjunto de las etapas del proyecto.
- j) Generar los contenidos de la gestión social a divulgar en el Plan Anual de comunicaciones y divulgación y lo dispuesto en el Anexo 6.
- k) Realizar, en la etapa pre-operativa el levantamiento de las correspondientes actas de vecindad y presentarlas ante la SDM, o quien esta designe.

3 COMPONENTES DE LA GESTIÓN SOCIAL

Los aspectos técnicos relacionados con los requerimientos de Gestión Social que tiene que desarrollar el concesionario se organizan en cuatro componentes generales, cada uno con subcomponentes, como se representa a continuación:

Figura 1. Subcomponentes del componente Relaciones con la comunidad



A continuación, se detalla cada componente y subcomponente:

3.1 RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Se refiere a todas las acciones que debe desarrollar el concesionario en cuanto al fortalecimiento de las valoraciones positivas y el apoyo al proyecto por parte de los actores comunitarios que se encuentran en las áreas de intervención e influencia de cada una de las zonas, así como gestionar las dificultades y tensiones sociales que se presenten con ellos.

3.1.1 CONSTRUCCIÓN DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL

En este subcomponente se agrupan las actividades de levantamiento de información, compilación y elaboración de un diagnóstico social para cada una de las zonas de operación, donde El concesionario realizará un análisis social de los siguientes elementos:

- a. Actores sociales relevantes en la comunidad, organizados, no organizados, colectivos e individuales vinculados con la zona de implementación del proyecto.
- b. Canales de divulgación de información y comunicación comunitaria utilizados por la población objeto.
- c. Espacios de encuentro y de reunión utilizados por la comunidad en la zona de implementación del proyecto.
- d. Tensiones, conflictos y demandas comunitarias permanentes relacionadas con los temas asociados al estacionamiento en vía pública.

La consolidación de este análisis se realizará en un documento por cada una de las zonas de operación, que debe ser presentado y avalado por la SDM, o quien esta designe.

3.1.2 GESTIÓN DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Este subcomponente corresponde al conjunto de actividades que tiene que desarrollar el concesionario, las cuales están orientadas a la vinculación de la comunidad y de todos los actores relevantes identificados en cada una de las zonas con el fin de realizar un ejercicio proactivo y posicionar el proyecto en la comunidad; así como gestionar tensiones y conflictos que se generen con estos actores. Estas actividades deben guardar un sentido estratégico y deben tener un ejercicio de planeación consolidado en un plan de trabajo bimensual.

El concesionario debe adelantar un proceso de planeación de todas estas actividades, en forma de plan, para cada una de las zonas de operación.

a. PLAN DE TRABAJO DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Este plan de trabajo con la comunidad surge de la información contenida en el diagnóstico y debe contener, como mínimo, el detalle de objetivos estratégicos, acciones, responsables, recursos, metas, productos o actividades a conseguir, indicadores, fuentes de información y todos los demás elementos que el concesionario considere relevante consolidar como parte del proceso de planeación.

La definición de los objetivos estratégicos del plan debe estar articulada con los objetivos de Gestión Social y las obligaciones definidas en este documento.

En todo caso, el concesionario deberá mantener canales de divulgación y comunicación permanentes con los habitantes que se encuentren en el área de influencia de los segmentos viales dispuestos para el estacionamiento en vía pública.

Así mismo, en caso de la creación, modificación o supresión de un segmento vial para el estacionamiento en vía pública, el concesionario deberá comunicar a los habitantes del área de influencia con al menos treinta (30) días calendario de anticipación a su aplicación dicha situación. Esta comunicación deberá señalar el detalle de la situación, y los canales de atención dispuestos por la SDM y el concesionario para la atención de quejas y soluciones. De igual forma, se procederá cuando se modifiquen las tarifas o los horarios de operación y atención.

El concesionario, deberá implementar el conjunto de las actividades planteadas en el plan e informar sobre su desarrollo en el informe bimestral que contiene la programación de actividades para cada zona, en el siguiente periodo.

La consolidación del plan se realizará en un documento por cada una de las zonas y contará con el aval de la SDM, o quien esta designe.

3.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El concesionario deberá garantizar la recepción, atención y resolución a satisfacción de todos los PQRS que haga la ciudadanía en torno a la operación del estacionamiento en vía pública. El público en general podrá acceder a los diferentes canales de atención al usuario para interponer PQRS, estas serán registradas en el Sistema PQRS del concesionario, y el mismo sistema las direccionará para que sean atendidas por el actor correspondiente, según su competencia: Concesionario y SDM, entre otros. Es importante aclarar que una vez sean atendidas y resueltas las PQRS, las respuestas deberán registrarse en el sistema PQRS para que se gestione ante el peticionario y quede registro completo del flujo de información y sus tiempos.

Los tiempos de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía no deben superar los establecidos por la ley vigente y deben ajustarse a los ANS requeridos para la operación y descritos en el Anexo 4.

3.2.1 PUNTOS FÍSICOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Como canal de atención directa de la ciudadanía, el concesionario deberá proveer, atender y dotar al menos una Oficina de Atención al Usuario (OAU) por cada una de las zonas. Estas deberán contar con un espacio adecuado para la realización de todas las actividades y responsabilidades asociadas con la atención a los usuarios y la ciudadanía en general, deberán contar con condiciones óptimas de accesibilidad y con el amueblamiento y equipos necesarios para la atención al público.

Además, deben contar con un espacio con todos los elementos de accesibilidad, conectividad y recursos físicos y tecnológicos (hardware, software y comunicaciones con la PC en tiempo real), para la creación de cuentas de usuario, la gestión de las recargas en efectivo de las mismas y para el manejo de las situaciones que requieren diálogo e interacción personal, como diferencias en los saldos de las cuentas, errores de registro en las cuentas, etc.

La OAU debe ser dotada del número necesario de estaciones de trabajo plenamente operativas, provistas del aplicativo de gestión y demás componentes necesarios para su correcto funcionamiento, deberán ser dimensionadas y actualizadas cuando sea necesario por el concesionario de forma que garanticen la plena operación del sistema durante toda la vigencia del contrato.

Deberán contar con una batería de servicios sanitarios para los usuarios y con espacios y salas de espera dispuestas para realizar la labor de atención al público de manera adecuada y digna, de acuerdo con lo estipulado en la normatividad vigente. Las OAU en cada zona deberán contar con una sala de reuniones para 10 o más personas.

Para el conjunto de las actividades que se relacionan con este componente, el concesionario deberá construir un protocolo de trabajo, que debe ser incluido en el Manual de Operación, Control y Mantenimiento descrito en el Anexo 2.

La ubicación, actividades, horarios, procesos y protocolos de las OAU serán ampliamente divulgados por el concesionario, de acuerdo con el Plan Anual de comunicaciones y divulgación y lo dispuesto en el Anexo 6, de modo que el ciudadano esté plenamente informado de las ventajas, servicios y oportunidades que tiene para aportar a la mejora del servicio.

La atención a la ciudadanía por parte del concesionario comienza desde el mes dos (2) a partir de la firma del acta de inicio por lo que la implementación de las OAU puede ser gradual en espacios alternos de reconocimiento comunitario en la zona de operación. El inicio del funcionamiento óptimo y completo de las OAU, como se describe en este subcomponente, se deberá dar a más tardar en el mes cinco (5) desde la firma del acta de inicio.

Las OAU deberán contar con un aviso visible al exterior de la misma acogiendo las directrices que sobre imagen institucional están establecidas en el Manual de Imagen y la normatividad establecida sobre el particular.

Los Puntos de Atención al Usuario (PAU) ofertados por el concesionario adjudicatario del proceso dentro de su propuesta como factor de calidad, serán de menor escala que la OAU por zona y deberán cumplir con las mismas características que las OAU, salvo por la batería de servicios sanitarios para los usuarios y la sala de reuniones para 10 o más personas.

3.3 TRABAJO CON PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA (AICVV)

Se refiere a las actividades relacionadas con la atención social de las personas dedicadas a la actividad informal del cuidado de vehículos en vía que facilite las posibilidades que tienen para vincularse a la economía formal.

3.3.1 REGISTRO DE PERSONAS QUE SE AUTODEFINEN COMO DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA

El registro de personas que se autodefinen como dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos consiste en la toma de información general de estas personas, denominadas informalmente como “*cuidadores en vía*”, y que señalen que realizan la actividad en cada una de las zonas concesionadas.

El registro se realizará en un espacio físico dispuesto por el concesionario, en el cual las personas que estén interesadas en registrarse pueden acceder con facilidad y comodidad.

Este registro debe indagar al menos las siguientes variables:

- i. Geográficas: dirección, barrio y localidad donde vive, teléfono, y otros medios de contacto; ubicación donde desempeña acciones relacionadas con la actividad informal de cuidado de vehículos en vía – dirección, barrio, localidad, identificación del tramo vial en el que realiza la actividad, costado del tramo vial.
- ii. Otras: jornada del día dedicada al desarrollo de la labor.

El proceso de registro debe seguir las siguientes orientaciones:

- El Concesionario debe realizar una convocatoria amplia por varios medios y canales de comunicación tradicionales, comunitarios y digitales para que las personas que se auto definen como dedicadas a la actividad informal del cuidado de vehículos en vía en cada una de las zonas de operación se acerquen a los espacios físicos dispuestos por el concesionario y completen el registro.

- Realizar un ejercicio de preparación y de alistamiento de instrumentos (físicos y digitales) para la toma de información, así como preparar al personal humano dedicado al ejercicio.
- Atender a todas las personas interesadas en registrarse, aclarando que el registro no genera ningún tipo de responsabilidad jurídica, ni administrativa; y que la información suministrada será sujeta a verificación. De igual manera, deberá aclarar que suministrar información falsa invalida su registro y que las personas deben estar inscritas en solamente una de las zonas de operación.
- Promover la inscripción de manera activa de todas las personas que se dediquen a la actividad en la zona.
- El trabajo que el concesionario realice con la información suministrada, así como el proceso de recolección debe cumplir la Política de Seguridad de la Información de la SDM y toda la normatividad distrital y nacional aplicable.

El concesionario debe garantizar que todas las personas queden registradas en al menos una zona, y deberá remitir la base de datos final de personas registradas en su zona de trabajo a la SDM, o quien esta designe. Cabe aclarar, que las personas solo podrán estar inscritas en una de las zonas.

3.3.2 IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA

La caracterización apunta a identificar en terreno a las personas dedicadas al cuidado de vehículos en vía en cada una de las zonas de operación.

El ejercicio de levantamiento de información para esta caracterización se debe realizar en campo y debe incluir un abordaje individual de la totalidad de las personas que se encuentran desarrollando la actividad de cuidado de vehículos en vía en cada una de las zonas de operación. Este debe considerar un barrido general del conjunto de los lugares en las que se ha identificado la presencia del estacionamiento irregular en vía.

La formulación de la caracterización debe incluir el diseño e implementación de instrumentos y guías adecuados para la recolección de la información, así como la sistematización y el análisis de la información. Estos instrumentos y guías, así como el operativo dispuesto para la recolección de la información, deben ser validados por parte de la SDM, o quien esta designe.

Como insumo para el diseño y la planeación de la caracterización, el concesionario deberá tener en cuenta ejercicios previos de caracterizaciones y diagnósticos realizados con esta población y otras poblaciones que se dediquen a actividades informales similares tales como: vendedores ambulantes o bicitaxistas.

El proceso de realización de la caracterización debe contar con un respaldo amplio del componente de comunicaciones del proyecto, con el objetivo de que todos los actores relacionados se encuentren informados previamente a la realización de la misma.

Esta caracterización debe indagar al menos las siguientes variables:

- i. Geográficas: dirección, barrio y localidad donde vive, teléfono, y otros medios de contacto; ubicación donde desempeña acciones relacionadas con la actividad informal de cuidado de vehículos en vía – dirección, barrio, localidad.
- ii. Demográficas: datos personales (nombres, apellidos, fecha de nacimiento, edad, lugar de nacimiento), identificación (documento de identidad), composición familiar (estado del ciclo familiar, personas dependientes económicamente: edad y ocupación), seguridad social (afiliación a servicios de salud y régimen de pensiones), puntaje de SISBEN (si aplica), estrato socioeconómico. Tiempo en el que ha desempeñado la labor desarrollada alrededor del estacionamiento en vía, rango de ingresos mensuales en el último año, horas utilizadas al día en el desempeño de la labor, jornada del día dedicada al desarrollo de la labor. Familiares vinculados a la labor. Identificación con condiciones o situaciones especiales: género, etnia, discapacidad, situaciones generadas por el conflicto armado, situaciones generadas por vulnerabilidades sociales. Escolaridad: último nivel de estudios alcanzado, motivos de retiro (si aplica), procesos formativos en curso (si aplica), intereses académicos.
- iii. Intrínsecas: formas de organización en función del desempeño de labores alrededor de la actividad informal de cuidado de vehículos en vía, formas de comunicación utilizadas entre la población, y número de personas que desarrollan la misma actividad informal del estacionamiento en vía en la zona.
- iv. Comportamentales: indagación respecto a la percepción que se tiene sobre los cambios definidos para el estacionamiento en vía. Indagación sobre el nivel de conocimiento en cuanto a los cambios propuestos por la SDM y normas pertinentes.

Además de estas variables mínimas, el concesionario tiene la posibilidad de proponer otras dimensiones y variables que considere relevantes.

Junto a estas variables, se espera que en un ejercicio cualitativo en la misma caracterización se identifiquen expectativas, impresiones generales y que se recojan las diferentes expresiones, apreciaciones y observaciones que plantee la población objeto, durante el ejercicio.

Como producto resultado de esta actividad, además de todos los registros debidos de las acciones realizadas, se debe generar un informe, en el que se presenten los resultados, enfocado en reconocer las necesidades, situaciones y problemáticas que reducen las posibilidades de vinculación formal

3.3.3 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA

La estrategia es un conjunto de objetivos, actividades, acciones, recursos y responsabilidades a partir de la cual se atiendan las necesidades, dimensiones y potencialidades que se identifiquen en la población y que se relacionan específicamente con la oportunidad de aumentar sus posibilidades para vincularse a la economía formal. Esta estrategia debe quedar compilada en un documento a ser validado por la SDM, o quien esta designe.

A partir de las dimensiones y necesidades identificadas en la caracterización se tiene que definir una lógica de intervención, buscando que se delimiten las metas, acciones y requerimientos para que la estrategia se desarrolle a satisfacción.

La estrategia debe contener al menos los siguientes elementos:

- i. Identificación de dimensiones, potencialidades y necesidades a trabajar con la estrategia.
- ii. Mapeo de actores.
- iii. Formulación de metas, indicadores y requerimientos de la estrategia (a partir de los cuales se debe hacer seguimiento no solo a las acciones realizadas sino a la transformación de las situaciones que reducen las posibilidades que las personas se vinculen con la economía formal).
- iv. Identificación de acciones para la atención de necesidades.
- v. Identificación de requerimientos de gestión interinstitucional y con actores externos.
- vi. Plan operativo general de desarrollo de la estrategia (que debe incluir cronograma y recursos dispuestos).

El diseño de la estrategia deberá contar con la participación de la población, y garantizar acciones para el trabajo de todas y cada una de las dimensiones con una duración mínima de 12 meses.

Dentro de las temáticas para la formulación de acciones se sugieren: emprendimiento, formación técnica, empleabilidad, formación de empresa, orientación vocacional y bancarización.

Esta estrategia debe quedar compilada en un documento en el que se consoliden el conjunto de los elementos descritos previamente.

La estrategia de atención social debe contener acciones propias a desarrollar por parte del concesionario de manera autónoma y acciones gestionadas con entidades públicas y privadas. La responsabilidad en torno al éxito de las acciones gestionadas es del concesionario.

3.3.4 SELECCIÓN Y VINCULACIÓN LABORAL DE PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO EN VEHÍCULOS EN VÍA

El objetivo de este subcomponente es generar uno o varios procesos de selección y vinculación laboral orientados a las personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía presentes en las zonas de operación, que sean identificadas en el registro y la caracterización, para las plazas de empleo que sean dispuestas por el concesionario.

Para este grupo poblacional, el concesionario tiene la obligación de realizar la vinculación de un número de personas equivalente al 20% de las requeridas para cumplir las labores de fiscalización dentro del estacionamiento en vía pública. Las personas vinculadas dentro de este porcentaje deben hacer parte de las bases de datos levantadas en el registro y en la caracterización.

De igual forma, deberá realizar la vinculación de un número de personas equivalente al 10% de todos los perfiles ocupacionales de bachiller o técnicos, en todas las demás labores diferentes a la fiscalización que se encuentren dentro de la Concesión. Las personas vinculadas dentro de este porcentaje también deben hacer parte de las bases de datos levantadas en el registro y en la caracterización.

El concesionario tiene hasta el mes 24 posterior a la firma del acta de inicio para alcanzar el cumplimiento de las obligaciones de este subcomponente y la vinculación deberá ofrecerse con un contrato laboral, por al menos 12 meses continuos.

Cuando se cumpla el periodo estipulado para el cumplimiento de esta obligación la SDM, o quien esta designe, deberá validar con información brindada por el concesionario el cumplimiento de la mencionada obligación. Si el concesionario alcanza los porcentajes requeridos y a los que está comprometido en torno a la vinculación de las personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía, en un tiempo anterior a este límite, deberá informar a la SDM, o quien esta designe, para que realicen la respectiva verificación.

En caso que la SDM, o quien esta designe, valide razones objetivas y externas que determinen la imposibilidad de cumplir por parte del concesionario los porcentajes aquí dispuestos, podrán eximir el proceso sancionatorio relacionado con el incumplimiento de esta obligación. El concepto para eximir del proceso sancionatorio deberá ser de la SDM, o quien esta designe, y debe validar que el concesionario realizó todas las acciones que son

solicitadas en este componente y que a pesar de ello es imposible cumplir el porcentaje de vinculación dispuesto.

Como parte de cada proceso de selección y vinculación laboral, el concesionario deberá realizar las siguientes actividades en forma de etapas en el tiempo que considere pertinente:

- I. Análisis ocupacional de los cargos requeridos para el desarrollo de sus obligaciones y definición de perfiles para esos cargos, en los que se puedan involucrar las personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía, a partir de la caracterización realizada.
- II. Publicación de las vacantes y los perfiles requeridos, en los que puedan aplicar las personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía presentes en las zonas de operación. Convocatoria y socialización a las personas dedicadas a la actividad informal del cuidado de vehículos en vía presentes en las zonas de operación con el fin de informarles las generalidades del proceso, los requisitos para participar, las temáticas que harán parte del proceso de formación y disponer los recursos humanos y operativos para garantizar su participación en el proceso.
- III. Generación de oferta formativa complementaria para el trabajo o su gestión con entidades públicas y privadas en las temáticas relacionadas con los perfiles ofrecidos y desarrollo e implementación de la misma.
- IV. Orientación, inscripción y recepción de aplicaciones a los perfiles ofrecidos por parte de las personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía presentes en las zonas de operación, que fueron caracterizadas.
- V. Implementación de la oferta formativa complementaria predefinida con la participación de las personas dedicadas a la actividad informal del cuidado de vehículos en vía.
- VI. Consolidación de información de las personas que aprobaron la oferta formativa requerida para la evaluación del perfil al cual aplicaron.
- VII. Evaluación, selección y vinculación de las personas que completaron y aprobaron la oferta formativa generada en el proceso, con los procedimientos generales dispuestos para la selección de personal, dispuestos por la Concesión.

El concesionario realizará la planeación de estas actividades en un plan de trabajo que será presentado a la SDM, o quien esta designe, y deberá contar con su aval, antes de iniciar la etapa II. En el mismo se definirán, como mínimo, fechas de realización de las actividades y etapas, cargos que han sido definidos para el conjunto de la operación por parte del concesionario para el desarrollo de sus obligaciones, responsables y recursos dispuestos para el desarrollo del proceso de vinculación laboral.

Al finalizar cada proceso de selección y vinculación el concesionario deberá presentar un informe a la SDM, o quien esta designe, en el que se detallen las actividades realizadas, logros y dificultades presentadas.

La responsabilidad del concesionario con este proceso no se limita a la selección, evaluación y vinculación. Debe desarrollar acciones a lo largo del tiempo de la Concesión para garantizar la adaptabilidad de las personas que fueron vinculadas como parte del proceso a su nuevo cargo y a las responsabilidades que están asociadas al mismo.

Las labores en este subcomponente deben iniciar a más tardar al mes seis (6) desde a la firma del acta de inicio.

La vinculación de las personas deberá estar sujeta a la normatividad vigente.

3.4 ESTRATEGIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y ATENCIÓN DE IMPACTOS SOCIALES NO DESEADOS

Su objetivo es realizar una evaluación de impactos sociales no deseados que pueda generar la implementación y operación del estacionamiento en vía pública, y crear una estrategia de prevención, mitigación y eliminación.

3.4.1 CARACTERIZACIÓN DE IMPACTOS NO DESEADOS GENERADOS POR LA OPERACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO EN VÍA PÚBLICA

Este componente busca que el operador realice la identificación y caracterización de la población vinculada a los impactos no deseados referidos en la revisión de términos de impacto realizada por la SDM, o quien esta designe, a partir de la cual se puedan establecer problemáticas, necesidades y potencialidades.

La SDM, o quien esta designe, deberá realizar un análisis, que determine si existen situaciones que pudiesen corresponder impactos no deseados y si las mismas son generadas por la operación del proyecto. Esto deberá resultar en un informe con las conclusiones del análisis y que oriente a la realización de las siguientes acciones en dos vías:

En caso de que sean establecidos impactos no deseados en este análisis, el concesionario deberá realizar el proceso de atención social de los mismos. Para esto, deberá realizar las acciones de caracterización, diseño e implementación de una estrategia de atención social, tal y como son descritas en este subcomponente y el siguiente.

En esa medida, el concesionario deberá iniciar con un proceso de identificación y caracterización.

El diseño y la implementación de instrumentos o guías deben contemplar las siguientes variables:

- i. **Geográficas:** dirección, barrio y localidad donde vive, teléfono, y otros medios de contacto; ubicación donde desempeña acciones relacionadas con la actividad que sufre alteración, a partir del impacto no deseado – dirección, barrio, localidad.
- ii. **Demográficas:** datos personales (nombres, apellidos, fecha de nacimiento, edad, lugar de nacimiento), identificación (documento de identidad), composición familiar (estado del ciclo familiar, personas dependientes económicamente: edad y ocupación), seguridad social (afiliación a servicios de salud y régimen de pensiones), puntaje de SISBEN (si aplica), estrato socioeconómico. Tiempo de alteración en el desempeño de la labor a partir del impacto no deseado, rango de ingresos mensuales en el último año, horas utilizadas al día en el desempeño de la labor. Identificación con condiciones o situaciones especiales: género, etnia, discapacidad, situaciones generadas por el conflicto armado, situaciones generadas por vulnerabilidades sociales. Escolaridad: último nivel de estudios alcanzado, motivos de retiro (si aplica), procesos formativos en curso (si aplica), intereses académicos, entre otros.
- iii. **Intrínsecas:** formas de organización en función del desempeño de labores/actividades que sufren alteración a partir del impacto no deseado, formas de comunicación utilizadas entre la población que desarrolla esa labor/actividad.
- iv. **Comportamentales:** indagación respecto a la percepción que se tiene sobre los cambios definidos para el estacionamiento en vía pública. Indagación sobre el nivel de conocimiento en cuanto a los cambios propuestos por la SDM y normas pertinentes.

Además de estas variables mínimas, el concesionario tiene la posibilidad de proponer otras dimensiones y variables que considere prioritario relevar.

Junto a estas variables, se espera que en un ejercicio cualitativo en la misma caracterización se identifiquen expectativas, impresiones generales, y que se recojan las diferentes expresiones, percepciones, apreciaciones y observaciones que plantee la población objeto, durante el ejercicio.

Estos instrumentos y guías, así como el operativo dispuesto para la recolección de la información, deben ser validados por parte de la SDM, o quien ella designe.

La realización de esta caracterización debe incluir un abordaje individual de la totalidad de las personas que se encuentran involucradas con el impacto social no deseado.

En caso de que no sean establecidos impactos no deseados en la verificación realizada por la SDM, o quien esta designe, la misma deberá comunicar el resultado y la justificación de su análisis a todos los interesados en el asunto.

3.4.2 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN DE IMPACTOS NO DESEADOS GENERADOS POR LA OPERACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO EN VÍA PÚBLICA

Este subcomponente apunta a generar e implementar una estrategia que prevenga, mitigue o elimine los impactos sociales no deseados. El principal insumo para la definición de esta estrategia es el análisis de la caracterización del subcomponente anterior, a partir de la cual se definen necesidades y dimensiones que sufren alteraciones producto del impacto no deseado.

La estrategia debe contener al menos los siguientes elementos:

- i. Identificación de dimensiones, potencialidades y necesidades a trabajar con la estrategia.
- ii. Mapeo de actores.
- iii. Formulación de metas, indicadores y requerimientos de la estrategia (a partir de los cuales se debe hacer seguimiento no solo a las acciones realizadas, sino a la transformación de las situaciones que reducen las posibilidades de que las personas se vinculen con la economía formal).
- iv. Identificación de acciones para la atención de necesidades.
- v. Identificación de requerimientos de gestión interinstitucional y con actores externos.
- vi. Plan operativo general de desarrollo de la estrategia (que debe incluir cronograma y recursos dispuestos).

Esta estrategia debe quedar compilada en un documento en el que se consoliden el conjunto de los elementos descritos previamente.

El diseño de la estrategia debe disponer de la posibilidad de realizar una validación participativa de sus acciones con la población que sea caracterizada como parte del proceso de identificar los impactos no deseados.

La estrategia de atención social debe contener acciones propias a desarrollar por parte del concesionario de manera autónoma y acciones gestionadas con entidades públicas y privadas. La responsabilidad en torno al éxito de las acciones gestionadas es del concesionario.

4 VIGENCIA DE LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN SOCIAL

Todos los componentes de la gestión social deberán iniciarse en la fase de alistamiento de la etapa preoperativa y se extenderán hasta el fin de la concesión, como se muestra a continuación.

Figura 3. Tiempos por Inicio/Fin de subcomponentes

Actividad/Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	(...)	134	135	136	
4.1 Relaciones con la comunidad																								
4.1.1 Construcción del Diagnóstico Social																								
4.1.2 Gestión de relaciones con la comunidad																								
4.2 Atención a la ciudadanía																								
4.2.1 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones																								
4.2.2 Puntos fijos de atención a la ciudadanía																								
4.3 Trabajo con personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía (AICVV)																								
4.3.1 Registro de personas que se autodefinen como dedicadas a la AICVV																								
4.3.2 Identificación y caracterización de personas dedicadas a la AICVV																								
4.3.3 Estrategia de atención social para personas dedicadas a la AICVV																								
4.3.4 Procesos de selección y vinculación laboral de personas dedicadas a la AICVV																								
4.4 Estrategia para la caracterización y atención de impactos sociales no deseados																								
4.4.1 Revisión de términos de impacto social de la implementación del SIE en vía																								
4.4.2 Caracterización de impactos no deseados generados por la operación del SIE en vía																								
4.4.3 Estrategia de atención de impactos no deseados no generados por la operación del SIE en vía																								

5 ALERTAS Y SEGUIMIENTO

Para el logro de los objetivos de la Gestión Social se definen unas responsabilidades vinculadas a la consolidación de información asociada a las actividades que realiza el concesionario. Entre ellas la realización de reportes e informes a la SDM, o quien ella designe, sobre el conjunto de las acciones y resultados alcanzados en los diferentes componentes.

Esta actividad requiere del apoyo de los demás componentes, y está vinculado con el ejercicio de control que debe realizar la SDM, o quien ella designe.

Los productos e informes requeridos como parte del ejercicio de seguimiento son los que están relacionados en el Anexo 1.

De igual forma, como parte del trabajo de realizar ejercicios permanentes de monitoreo de la Gestión Social, el concesionario debe hacer una actualización permanente de situaciones, riesgos y tensiones sociales sobre las cuales se debería tener particular atención por cuanto podrían generar dificultades para la operación del estacionamiento en vía pública. De esta forma, se define la responsabilidad de actualizar la información de riesgos sociales de Gestión Social del estacionamiento en vía pública y se deben generar alertas permanentes sobre el estado de las mismas, que orienten y definan acciones para su prevención, mitigación, intervención y resolución.

Para lo mismo, y a partir del diagnóstico social al que se refiere el componente "Relaciones con la comunidad", tiene la responsabilidad de actualizar la información de riesgos de gestión social del proyecto, así como generar un informe cada seis meses con las alertas generadas a partir de la situación actualizada.

De igual forma, y ante situaciones coyunturales que considere pertinentes, tiene la posibilidad de indicar alertas frente a complicaciones que deban ser tenidas y atendidas con urgencia.

Para la indicación de estas alertas se debe generar un informe con, al menos, los siguientes elementos:

- Actores involucrados.
- Situación, tensión o conflicto presentado.
- Información de antecedentes de la situación.
- Demandas y solicitudes ciudadanas vinculadas.
- Recomendación de intervención o solución a brindar.

Elaborado por:

Estructurador Técnico:

Camilo Andrés Calderón Orozco – Dirección de Transporte e Infraestructura *Camilo Calderón*