

## SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

### ANEXO N° 5 – GESTIÓN SOCIAL SDM-PSA-MC-090-2019

**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 de Movilidad  
Dirección de Planeación de la Movilidad**

**Subsecretaría de Gestión de la Movilidad  
Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte**

**BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2019**

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL	<u>34</u>
2	OBLIGACIONES GENERALES DENTRO DEL COMPONENTE DE GESTIÓN SOCIAL	<u>45</u>
3	COMPONENTES DE LA GESTIÓN SOCIAL	<u>56</u>
3.1	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	<u>67</u>
3.1.1	CONSTRUCCIÓN DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL	<u>67</u>
3.1.2	GESTIÓN DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD	<u>67</u>
	Plan de trabajo de relaciones con la comunidad	<u>67</u>
3.2	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	<u>78</u>
3.2.1	PUNTOS FÍSICOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	<u>78</u>
3.3	TRABAJO CON PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA PÚBLICA (AICVV)	<u>1044</u>
3.3.1	REGISTRO DE PERSONAS QUE SE AUTODEFINEN COMO DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA PÚBLICA	<u>1044</u>
3.3.2	IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA PÚBLICA	<u>1243</u>
3.3.3	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA PÚBLICA	<u>1344</u>
3.3.4	SELECCIÓN Y VINCULACIÓN LABORAL DE PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA PÚBLICA	<u>1546</u>
3.4	ESTRATEGIA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y ATENCIÓN DE IMPACTOS SOCIALES NO DESEADOS	<u>1748</u>
3.4.1	CARACTERIZACIÓN DE IMPACTOS NO DESEADOS GENERADOS POR LA OPERACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO EN VÍA PÚBLICA	<u>1748</u>
3.4.2	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN DE IMPACTOS NO DESEADOS GENERADOS POR LA OPERACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO EN VÍA PÚBLICA	<u>1920</u>
4	VIGENCIA DE LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN SOCIAL	<u>2021</u>
5	ALERTAS Y SEGUIMIENTO	<u>2021</u>

## 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 de participación y socialización con la comunidad 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 diferenciales<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> Para los fines de este proceso, 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.  
PA05-PR19-MD01 V.2.0

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, que de manera específica se establecen en los demás documentos contractuales, 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 pública a dinámicas de economía formal, entre ellas, el desarrollo de una estrategia de vinculación laboral.
- f) Realizar la vinculación de, como mínimo, a 20%<sup>2</sup> de las personas que requiere el futuro concesionario para cumplir las *labores de control 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 pública.
- g) Realizar la vinculación de, como mínimo, a 10%<sup>3</sup> de personas del conjunto de todas las demás labores diferentes al control y que requieran dentro del perfil ocupacional ningún título académico formal o solamente los títulos de bachiller y técnico, a partir

<sup>2</sup> En caso de que el número equivalente del porcentaje resulte un decimal, el valor se deberá redondear al entero superior.

<sup>3</sup> En caso de que el número equivalente del porcentaje resulte un decimal, el valor se deberá redondear al entero superior.

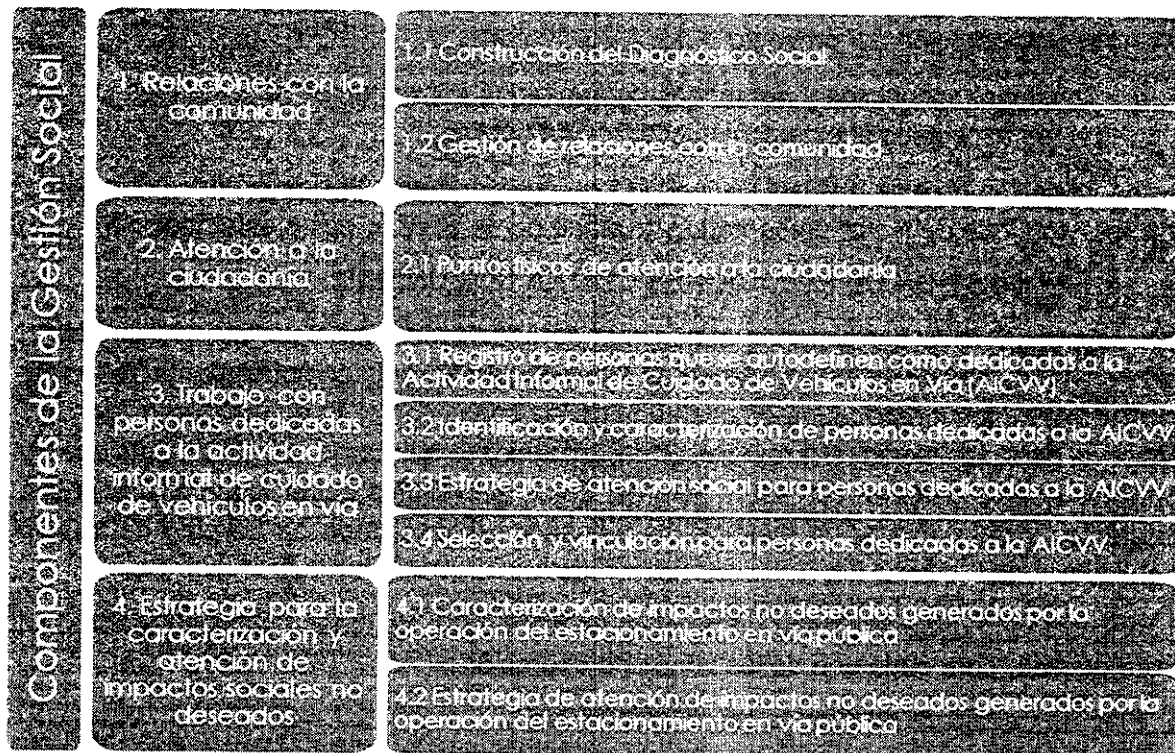
de aquellas que se encuentran dentro del registro y la caracterización de personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía pública.

- 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 objetivo.
- 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 para 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.

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. 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 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, 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 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.

Cada Oficina deberá 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. Entre ellas se incluyen: creación y venta de cuentas de usuario, la gestión de las recargas en efectivo y tarjetas bancarizadas, el pago de cualquiera de los servicios vinculados y todas las demás requeridas para la red de recaudo, así como todas las demás que durante el curso de la concesión surjan como necesarias para prestar una atención adecuada a los usuarios de la misma.

Así mismo, la Oficina se destinará para el manejo de las situaciones que requieran diálogo e interacción personal, como diferencias en los saldos de las cuentas, errores de registro en las cuentas, atención de quejas y reclamos relacionados con pagos a través de aplicaciones digitales y parquímetros; así como dificultades y sugerencias frente al personal que realiza labores en la Concesión.

Por último, la tercera función general de la Oficina es de servir de espacio para todas las labores de gestión comunitaria y social.

Las Oficinas deberán contar con condiciones óptimas de accesibilidad física para personas con capacidades diversas y con el amueblamiento y equipos necesarios para la atención al público. Deberán contar con un espacio con todos los elementos de conectividad, recursos físicos y tecnológicos (hardware, software y comunicaciones con la PC en tiempo real).

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.

El horario de atención en el que la OAU deberá permanecer abierta y operativa corresponde a ocho (8) horas diarias de lunes a sábado dentro de la franja horaria mínima de operación de 14 horas que haya sido definida.

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. Durante este transcurso se debe garantizar un espacio con sala de reuniones para 10 o más personas. El inicio del funcionamiento óptimo y completo de las OAU, incluyendo lo asociado a la red de recaudo, como se describe en este subcomponente, se deberá dar a más tardar en el día (1) de la etapa de operación. Los servicios y requerimientos relacionados con la red de recaudo podrán implementarse gradualmente, aunque desde el día uno (1) de la etapa operativa deben estar funcionando plenamente.

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 espacios físicos de menor escala que la OAU por zona.

En los PAU (Puntos de Atención al Usuario) se deberá garantizar la misma información y condiciones para la atención al público como las de cualquier Oficina de Atención al Usuario. Como parte de ellos se deberán garantizar las mismas características de conectividad e infraestructura tecnológica necesaria para realizar las actividades de creación y venta de cuentas de usuario, la gestión de las recargas en efectivo y tarjetas bancarizadas, el pago de cualquiera de los servicios vinculados y todas las demás requeridas para la red de recaudo, así como todas las demás que durante el curso de la concesión surjan como necesarias para prestar una atención adecuada a los usuarios de la misma.

Los PAU deberán cumplir con las mismas características físicas que las OAU, salvo por la batería de servicios sanitarios para los usuarios y la sala de reuniones para 10 o más personas, elementos que serán exclusivos de las Oficinas.

El horario de atención en el que los PAU deberán permanecer abiertos y operativos corresponde a ocho (8) horas diarias de lunes a sábado dentro de la misma franja horaria mínima de operación de 14 horas que haya sido definida.

El Concesionario podrá celebrar convenios, contratos o acuerdos con terceros para la disposición de espacios físicos destinados al funcionamiento de los PAU, siempre y cuando los mismos cumplan el detalle de las obligaciones requeridas en el mencionado anexo y las mismas puedan ser verificadas por la SDM o quien esta designe sin ningún tipo de restricción o limitación.

### 3.3 TRABAJO CON PERSONAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD INFORMAL DE CUIDADO DE VEHÍCULOS EN VÍA PÚBLICA (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 pública 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 PÚBLICA

El registro de personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía pública consiste en la toma de información que permita identificar y caracterizar ésta población, la cual se denominará en adelante como "*cuidadores en vía*".

Dicho registro debe realizarse en un espacio físico dispuesto por el concesionario, en el cual las personas que autodefinan como cuidadores en vía y estén interesadas en registrarse, puedan acceder con facilidad y comodidad.

La información de interés debe permitir caracterizar la población de interés a nivel geográfico, demográfico y social, teniendo en cuenta por lo menos las siguientes variables:

- i. Geográficas: dirección, barrio y localidad donde reside, teléfono, y otros medios de contacto; ubicación donde desempeña acciones relacionadas con la actividad informal de cuidado de vehículos en vía pública – dirección, barrio, localidad, identificación del tramo vial en el que realiza la actividad, costado del tramo vial.
- ii. Otras: jornada del día y días dedicados al desarrollo de la labor.
- iii. 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. Cantidad de vehículos atendidos por día, promedio aproximado de dinero recolectado por vehículo, horas utilizadas al día en el desempeño de la labor, jornada del día dedicada al desarrollo de la labor, días de la semana en los que desempeña la labor. Familiares vinculados a la labor. Identificación de condiciones o situaciones especiales: género, etnia, discapacidad, situaciones generadas por el conflicto armado, situaciones generadas por vulnerabilidades sociales entre otras. Escolaridad: último nivel de estudios alcanzado, motivos de retiro (si aplica), procesos formativos en curso (si aplica), intereses laborales, labores previas realizadas, intereses académicos.

- iv. Intrínsecas: formas de organización en función del desempeño de labores alrededor de la actividad informal de cuidado de vehículos en vía pública, formas de comunicación utilizadas entre la población, y número de personas que desarrollan la misma actividad informal del estacionamiento en vía pública en la zona.

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 cuidadores 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 que sean registradas queden asignadas en una zona, y deberá remitir la base de datos final de personas registradas en las zonas de trabajo a la SDM, o quien esta designe. Cabe aclarar, que las personas solo podrán estar inscritas en una de las zonas.

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.

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

Con el fin de establecer las acciones pertinentes a realizar frente a las personas dedicadas a la AICVV, se hace necesario conocer el número exacto de sitios de parqueo en los cuales realizan sus actividades los cuidadores en vía, adicionalmente, se debe asegurar que se cuenta con un registro de no menos del 95% ésta población (cobertura).

La metodología de levantamiento de información para determinar el número exacto de sitios de parqueo es conocida como caracterización, y debe incluir un barrido físico de todas las manzanas en cada una de las zonas de operación, así como del registro de las personas que se encuentran desarrollando la actividad. En esta etapa, el Concesionario debe generar un diseño de muestreo que le permita escoger una muestra probabilística a la cual aplicar una entrevista que tiene como fin validar y ajustar los resultados obtenidos en la etapa de caracterización de la población. Los instrumentos y guías, así como el diseño de muestreo 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.

En el levantamiento de información se debe indagar al menos las siguientes variables:

- i. Geográficas: dirección, barrio y localidad donde reside, 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. Cantidad de vehículos atendidos por día, promedio aproximado de dinero recolectado por vehículo, horas utilizadas al día en el desempeño de la labor, jornada del día dedicada al desarrollo de la labor, días de la semana en los que desempeña la labor. Familiares vinculados a la labor. Identificación de condiciones o situaciones especiales: género, etnia, discapacidad, situaciones generadas por el conflicto armado, situaciones generadas por vulnerabilidades sociales entre otras. Escolaridad: último nivel de estudios alcanzado, motivos de retiro (si aplica),

procesos formativos en curso (si aplica), intereses laborales, labores previas realizadas, intereses académicos.

- iii. **Intrínsecas:** formas de organización en función del desempeño de labores alrededor de la actividad informal de cuidado de vehículos en vía pública, formas de comunicación utilizadas entre la población, y número de personas que desarrollan la misma actividad informal del estacionamiento en vía pública 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 para el cumplimiento de los objetivos de la gestión social.

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 objetivo, durante el ejercicio.

Como producto resultado de las actividades 1.1.1 y 1.1.2, 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 de la población objetivo.

Toda la información que sea levantada como parte de los ejercicios de registro y caracterización, junto a los análisis realizados por parte del Concesionario con la misma, deberán ser compartidos en su totalidad y sin restricción con la Secretaría Distrital de Movilidad.

Esto para cumplir con lo relacionado con las obligaciones que están establecidas por el Decreto 380 de 2015 y todo lo demás que considere pertinente.

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

La estrategia es un conjunto de objetivos, actividades, acciones, recursos y responsabilidades a partir de la cual se atienden 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 entre otras: emprendimiento, formación técnica, empleabilidad, formación de empresa, orientación vocacional y bancarización.

El Concesionario deberá requerir a las personas que estén interesadas en participar de la estrategia que se menciona en este subcomponente, la firma de un compromiso escrito en torno a dejar de realizar la actividad informal de cuidado de vehículos en vía pública y el incumplimiento del mismo deberá ser causal de exclusión de las actividades de la estrategia.

La exclusión de cualquier persona de las actividades de la estrategia a la que se refiere este subcomponente por cualquier razón o motivo debe estar sustentada avalada por la SDM, o quien ella designe.

La necesidad de requerir el aval de la SDM, o quien ella designe para excluir a alguna persona de la estrategia de atención social, que haya incumplido el compromiso de dejar de realizar la actividad informal de cuidado de vehículos en vía pública, se exceptúa en el caso de las vinculaciones laborales efectivas que se hayan realizado como parte de las actividades del numeral 3.3.4 del presente documento.

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 DE VEHÍCULOS EN VÍA PÚBLICA**

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 pública presentes en las zonas de operación del servicio de estacionamiento en vía pública, 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, como mínimo, a 20%<sup>4</sup> de las personas que requiere el futuro concesionario para cumplir las *labores de control 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 pública.

De igual forma, deberá realizar la vinculación de, como mínimo, a 10%<sup>5</sup> de personas del conjunto de todas las demás labores diferentes al control y que requieran dentro del perfil ocupacional ningún título académico formal o solamente los títulos de bachiller y técnico, a partir de aquellas que se encuentran dentro del registro y la caracterización de personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía pública.

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 pública, en un tiempo

<sup>4</sup> En caso de que el número equivalente del porcentaje resulte un decimal, el valor se deberá redondear al entero superior.

<sup>5</sup> En caso de que el número equivalente del porcentaje resulte un decimal, el valor se deberá redondear al entero superior.

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 pública, 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 pública presentes en las zonas de operación del servicio de estacionamiento en vía pública. Convocatoria y socialización a las personas dedicadas a la actividad informal del cuidado de vehículos en vía pública presentes en las zonas de operación del servicio de estacionamiento en vía pública, 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 pública presentes en las zonas de operación del servicio de estacionamiento en vía pública, 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 pública.
- 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 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 las actividades del numeral 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, para su aprobación 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. De igual forma, en caso de que se presenten retiros dentro de las personas seleccionadas, durante el tiempo de la labor, deberá priorizar los reemplazos entre las personas que se encuentren en las bases de datos levantadas.

El Concesionario debe requerir a las personas que estén interesadas en participar de los procesos de selección que se mencionan en este subcomponente, la firma de un compromiso escrito en torno a dejar de realizar la actividad informal de cuidado de vehículos en vía pública y el incumplimiento del mismo debería ser causal de exclusión de las actividades de la estrategia.

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 concesionario 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 que oriente a la realización de las siguientes acciones en dos vías:

Primera opción: 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 de los impactos generados y la población asociada.

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

- i. Geográficas: dirección, barrio y localidad donde reside, 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. Cantidad de 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 objetivo, 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.

Segunda opción: 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
<b>4.1 Relaciones con la comunidad</b>	[Shaded area]																						
4.1.1 Construcción del Diagnóstico Social	[Shaded area]																						
4.1.2 Gestión de relaciones con la comunidad	[Shaded area]																						
<b>4.2 Atención a la ciudadanía</b>	[Shaded area]																						
4.2.1 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	[Shaded area]																						
4.2.2 Puntos físicos de atención a la ciudadanía	[Shaded area]																						
<b>4.3 Trabajo con personas dedicadas a la actividad informal de cuidado de vehículos en vía (AICVV)</b>	[Shaded area]																						
4.3.1 Registro de personas que se autodefinen como dedicadas a la AICVV	[Shaded area]																						
4.3.2 Identificación y caracterización de personas dedicadas a la AICVV	[Shaded area]																						
4.3.3 Estrategia de atención social para personas dedicadas a la AICVV	[Shaded area]																						
4.3.4 Procesos de selección y inclusión laboral de personas dedicadas a la AICVV	[Shaded area]																						
<b>4.4 Estrategia para la caracterización y atención de impactos sociales no deseados</b>	[Shaded area]																						
4.4.1 Revisión de términos de impacto social de la implementación del SIE en vía	[Shaded area]																						
4.4.2 Caracterización de impactos no deseados generados por la operación del SIE en vía	[Shaded area]																						
4.4.3 Estrategia de atención de impactos no deseados no generados por la operación del SIE en vía	[Shaded area]																						

#### 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 se consideren pertinentes, el concesionario 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 – Oficina de Gestión Social *Camilo C*

