

## PMAS CONSTRUCCIÓN VAGÓN ESCUELA

### FICHAS PROGRAMAS SOCIALES

La implementación de los siguientes programas se realiza en el marco de cumplimiento a las salvaguardas de la Banca Multilateral, código de ética, políticas sociales establecidas con enfoque género/ diferencial y en general a la legislación vigente que propende por el beneficio de comunidades en condición de vulnerabilidad conforme los parámetros legales establecidos y en cumplimiento de lo estipulado para la construcción de la PLMB.

Se utilizarán como formatos para registrar el desarrollo de las actividades sociales los establecidos por la EMB y por el concesionario ML1 constructor de vagón escuela.

#### Programa de información y comunicación pública PM\_SE\_01

<b>Nombre:</b> Programa de información y comunicación pública				<b>Código:</b> PM_SE_01			
<b>Objetivo General.</b>							
Informar a la ciudadanía de manera eficaz, veraz y oportuna sobre las actividades de obra que generen un impacto sobre el medio socioeconómico, generando mecanismos para la correcta y oportuna ejecución de los programas de la guía de manejo ambiental, social y SST, entre otros aspectos asociados al desarrollo del proyecto.							
<b>Objetivos Específicos</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comunicar con oportunidad y veracidad a la ciudadanía</li> <li>▶ Establecer canales de comunicación de uso permanente para facilitar el relacionamiento con la comunidad y sus grupos de interés.</li> </ul>							
<b>Metas:</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Generar sinergias con las comunidades e instituciones cercanas a partir de la pertinencia en la comunicación y los mensajes transmitidos.</li> <li>▶ Reducir los índices de PQRS</li> </ul>							
<b>Etapas:</b>							
Preoperativa	X	Operación y mantenimiento					
<b>Fase:</b>							
Previa		Construcción	x	Pruebas, certificaciones y puesta en marcha			
<b>Impactos a manejar:</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desconocimiento de las actividades del proyecto y los canales de información con la entidad para atención de PQRS.</li> <li>✓ Consolidación de escenarios para el encuentro en torno de actividades culturales, recreativas y deportivas.</li> <li>✓ Cambios en los esquemas de movilidad y accesibilidad por implementación del PMT para ingreso de vagón e ingreso y salida de volquetas.</li> <li>✓ Mejoramiento de las zonas internas y espacios frente al área de ejecución de la construcción del vagón.</li> </ul>							
<b>Tipo de medida:</b>							
Control	X	Prevención	X	Mitigación	X	Compensación	
Corrección							

### **Desarrollo de las actividades a ejecutar:**

- ▶ Las estrategias de comunicación para la instalación y operación del vagón escuela están enfocadas en informar de manera oportuna, clara y veraz a las instituciones y comunidad interesada el alcance del proyecto y sus beneficios.
- ▶ En las piezas de comunicación generadas se informarán las generalidades de la instalación del vagón, recomendaciones para la población y se incluirán los canales de atención a la ciudadanía.

### **Sistema de Información “Metro Comunica”:**

Incluye las siguientes líneas estratégicas:

1. Promoción e información para la comunidad
2. Promoción de las nuevas tecnologías que acompañan el sistema.
3. Comunicación y servicio al cliente.

### ***Producción de contenidos:***

Los contenidos a desarrollar se privilegiará el uso de tecnologías de comunicación digital, por tanto, se producirán contenidos para publicar en el sitio web [www.metrodebogota.gov.co](http://www.metrodebogota.gov.co) y en redes sociales como Twitter, Facebook, Instagram y YouTube, de acuerdo con las necesidades del proyecto.

### **“Metro en Cifras de Cumplimiento”**

Esta actividad tiene como fin generar información para facilitar el seguimiento a los resultados de la implementación de la presente guía, para ello se generarán los siguientes reportes:

- Estadísticas de atención de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS), así como las principales temáticas de estas y su estado, los indicadores de PQRS para esta medición determinan el número de PQRS recibidas, gestionadas y respondidas, en esta periodicidad, así como su tipología (petición, solicitud de información, queja, reclamos) los tiempos de respuesta, los temas que se están atendiendo y las preguntas frecuentes.

### **Punto de información:**

Se contará con un punto de información el cual tendrá atención virtual y presencial en los canales dispuestos para tal fin; será atendido por el profesional social y/o gestor social, quien tendrá la información suficiente para orientar a la ciudadanía, divulgando aspectos generales de la obra a través de volantes y afiches. De ser necesario y si las circunstancias del requerimiento ciudadano lo ameritan, la atención podrá ser apoyada por profesionales técnicos y/o ambientales de la obra.

El punto de atención debe contar con línea telefónica con un contestador automático para recibir todas las quejas, reclamos, inquietudes y sugerencias de la comunidad, la cual estará en funcionamiento de manera continua, el área social deberá habilitar un correo electrónico exclusivo para la recepción de PQRS y línea celular con acceso a Whats app.

La finalidad de los puntos de información es facilitar los canales de acceso para la radicación de PQRS e incorporarlas al sistema SDQS establecido por la EMB.

### **“Metro Comunica”, mecanismos de divulgación**

Los mecanismos de divulgación que se adoptarán en la etapa de construcción del vagón escuela combinan medios, herramientas de comunicación, piezas de divulgación y todos aquellos instrumentos que permitan transmitir a la ciudadanía la información más relevante del desarrollo del proyecto, para ello se adoptarán los siguientes mecanismos de divulgación:

**Elementos de divulgación:**

Las piezas de divulgación se elaborarán según el manual de imagen y el manual de obra de la EMB. Esas piezas serán emitidas y distribuidas por medios virtuales y de manera presencial se realizará la instalación de un afiche informativo con los datos de contacto de la entidad.

Afiches y volantes.

Se debe disponer de afiches y volantes en lugar de construcción del vagón escuela informando las generalidades del proyecto, dichas piezas deberán ser diseñadas de acuerdo con el manual de marca de EMB; desde EMB se generará la aprobación de los elementos de divulgación y el concesionario deberá realizar su impresión y distribución, la cantidad de piezas a distribuir se definirá conforme la dinámica de la obra constructiva.

El afiche deberá ser instalado en un área visible del cerramiento de obra y en lugares cercanos a la zona de construcción del vagón escuela, con el fin que la comunidad tenga acceso a conocer los canales de comunicación para PQRSD.

**Lugar de aplicación:**

Fase construcción: Área de Influencia Directa de la zona de instalación del vagón escuela.

**Mecanismos de control o registros asociados:**

- ✓ Informe mensual donde se consolide toda la información.
- ✓ Registro de PQRSD en los formatos dispuestos para tal fin. Ver Anexo Formatos / Formato PQRSD
- ✓ Distribución de piezas informativas a través de planillas Ver Anexo Formatos / Formato Control entrega material publicitario.
- ✓ Registros filmicos y fotográficos Ver Anexo Formatos / Formato Control entrega material publicitario y formato de registro fotográfico V.1

**Personal responsable de la ejecución:**

Equipo Social concesionario ML1 con verificación de equipo social EMB.