

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

Nombre: Programa de información y comunicación pública				Código: PM_SE_01			
Objetivo General.							
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.							
Objetivos Específicos							
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Comunicar con oportunidad y veracidad a la ciudadanía ▶ Establecer canales de comunicación de uso permanente para facilitar el relacionamiento con la comunidad y sus grupos de interés. 							
Metas:							
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Generar sinergias con las comunidades e instituciones cercanas a partir de la pertinencia en la comunicación y los mensajes transmitidos. ▶ Reducir los índices de PQRS 							
Etapa:							
Preoperativa	X			Operación y mantenimiento			
Fase:							
Previa		Construcción	x	Pruebas, certificaciones y puesta en marcha			
Impactos a manejar:							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento de las actividades del proyecto y los canales de información con la entidad para atención de PQRS. ✓ Consolidación de escenarios para el encuentro en torno de actividades culturales, recreativas y deportivas. ✓ Cambios en los esquemas de movilidad y accesibilidad por implementación del PMT para ingreso de vagón e ingreso y salida de volquetas. ✓ Mejoramiento de las zonas internas y espacios frente al área de ejecución de la construcción del vagón. 							
Tipo de medida:							
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 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.