

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. PLAN SOCIAL BÁSICO (PSB)	1-1
1.1 OBJETIVOS	1-1
1.1.1 General	1-1
1.1.2 Específicos	1-1
1.2 PROGRAMAS OBJETO DE FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	1-1
2. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	2-1
2.1 OBJETIVOS	2-1
2.1.1 General	2-1
2.1.2 Específicos	2-1
2.2 ALCANCE	2-2
2.3 METAS	2-2
2.4 METODOLOGÍA	2-2
2.5 RECURSOS	2-3
2.5.1 Humano	2-3
2.5.2 Materiales	2-3
2.6 INDICADORES	2-4
2.7 ACTIVIDADES	2-4
2.8 SEGUIMIENTO	2-5
2.9 EVALUACIÓN.....	2-6
3. PROGRAMA VECINOS.....	3-1
3.1 OBJETIVOS	3-1
3.1.1 General	3-1
3.1.2 Específicos	3-1
3.2 ALCANCE	3-2
3.3 METAS	3-2
3.4 METODOLOGÍA	3-2
3.5 RECURSOS	3-3
3.5.1 Humano	3-3
3.5.2 Materiales	3-3
3.6 INDICADORES	3-3
3.7 ACTIVIDADES	3-4
3.8 SEGUIMIENTO	3-5
3.9 EVALUACIÓN.....	3-5
4. PROGRAMA DE SEGURIDAD VIAL	4-1
4.1 OBJETIVOS	4-1
4.1.1 General	4-1
4.1.2 Específicos	4-1
4.2 ALCANCE	4-2
4.3 METAS	4-2

4.4	METODOLOGÍA	4-3
4.5	RECURSOS.....	4-3
4.5.1	Humano.....	4-3
4.5.2	Materiales.....	4-3
4.6	INDICADORES	4-4
4.7	ACTIVIDADES	4-4
4.8	SEGUIMIENTO	4-5
4.9	EVALUACIÓN.....	4-5
5.	PROGRAMA COMUNICAR.....	5-1
5.1	OBJETIVOS.....	5-1
5.1.1	General.....	5-1
5.1.2	Específicos	5-1
5.2	ALCANCE.....	5-2
5.3	METAS.....	5-2
5.4	METODOLOGÍA	5-2
5.5	RECURSOS.....	5-3
5.5.1	Humano.....	5-3
5.5.2	Materiales.....	5-3
5.6	INDICADORES	5-3
5.7	ACTIVIDADES	5-4
5.8	SEGUIMIENTO	5-4
5.9	EVALUACIÓN.....	5-5
6.	PROGRAMA INICIATIVAS.....	6-1
6.1	OBJETIVOS.....	6-1
6.1.1	General.....	6-1
6.1.2	Específicos	6-1
6.2	ALCANCE.....	6-1
6.3	METAS.....	6-2
6.4	METODOLOGÍA	6-2
6.5	RECURSOS.....	6-2
6.5.1	Humano.....	6-2
6.5.2	Materiales.....	6-3
6.6	INDICADORES	6-3
6.7	ACTIVIDADES	6-3
6.8	SEGUIMIENTO	6-4
6.9	EVALUACIÓN.....	6-4
7.	PROGRAMA DE REHABITAR.....	7-1
7.1	OBJETIVOS.....	7-1
7.1.1	General.....	7-1
7.1.2	Específicos	7-1
7.2	ALCANCE.....	7-1
7.3	METAS.....	7-2
7.4	METODOLOGÍA	7-2
7.5	RECURSOS.....	7-3
7.5.1	Humano.....	7-3
7.5.2	Materiales.....	7-3
7.6	INDICADORES	7-3
7.7	ACTIVIDADES	7-4
7.8	SEGUIMIENTO	7-4
7.9	EVALUACIÓN.....	7-4
ANEXOS		

INTRODUCCIÓN

El **INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES “INCO”** mediante el Contrato de Concesión N° 002 de 06 de marzo de 2007 suscribió con **AUTOPISTAS DE LA SABANA S. A.** los “ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS, GESTIÓN PREDIAL, GESTIÓN SOCIAL, GESTIÓN AMBIENTAL, FINANCIACIÓN, CONSTRUCCIÓN, REHABILITACIÓN, MEJORAMIENTO, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PROYECTO DE CONCESIÓN VIAL CÓRDOBA - SUCRE”.

El proyecto de Concesión Vial Córdoba - Sucre está enmarcado dentro de las Políticas Nacionales de mejoramiento de la red vial de integración nacional e internacional, expuestas en el Documento CONPES N° 3413 de 06 de marzo de 2006 y forma parte del Programa de Desarrollo de Concesiones de Autopistas 2006 - 2014.

El proyecto busca mejorar la infraestructura de transporte que soporta los principales flujos de intercambio comercial entre los departamentos de Córdoba y Sucre, y entre los departamentos y el interior del país; el cual hace parte de la Red Troncal Nacional pavimentada.

Geográficamente, el proyecto se localiza entre los departamentos de Córdoba (Tramos Montería - Cereté, y Cereté - La Ye) y el departamento de Sucre (Tramos Sincelejo - Corozal, y Variante Oriental de Sincelejo).

El Contrato de Concesión N° 002 comprende los tramos relacionados a continuación:

- **TRAYECTO N° 1:** MONTERÍA (Fábrica de Gaseosas POSTOBÓN) - CERETÉ (PR = 06+0942)
- **TRAYECTO N° 2:** CERETÉ (PRI = 00+0000) - LA YE (PR = 35+0000)
- **TRAYECTO N° 3:** SINCELEJO (PRI = 00+0000) - COROZAL (PR = 11+0800)

De conformidad con lo expuesto anteriormente, y en cumplimiento con el Anexo de “Gestión Social”, **AUTOPISTAS DE LA SABANA S. A.** formula el presente **PLAN SOCIAL BÁSICO**, el cual será implementado durante el tiempo de vigencia

del Contrato de Concesión; es decir, durante las etapas Pre-construcción, de Construcción, Mejoramiento y Rehabilitación, y de Operación y Mantenimiento.

1. PLAN SOCIAL BÁSICO (PSB)

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 General

Implementar un plan de acción, que permita canalizar el desarrollo de programas que mejoren las condiciones del derecho de vía, y por ende, la calidad, el crecimiento y el bienestar integral de las comunidades residentes dentro del área de influencia directa del proyecto.

1.1.2 Específicos

- Involucrar a la comunidad, instituciones y organizaciones, en los proyectos que los afectan en su vida cotidiana y que son de interés público, facilitando los medios para que puedan participar.
- Incentivar la cooperación y la coordinación interinstitucional como estrategia para impulsar la competitividad de las comunidades residentes dentro del área de influencia directa del proyecto.
- Resaltar la importancia de los usuarios para el desarrollo eficiente del proyecto, concretando sus derechos y responsabilidades como ciudadanos.
- Implementar sistemas de mejoramiento continuo, en la atención a los usuarios.
- Crear mecanismos que fortalezcan los canales de comunicación con los usuarios.

1.2 PROGRAMAS OBJETO DE FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

- Programa de Atención al Usuario
- Programa Vecinos

- Programa de Seguridad Vial
- Programa Comunicar
- Programa Iniciativas
- Programa de Rehabilitar

2. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Por medio de este programa se busca suministrar a la comunidad en general, información clara y oportuna, con respecto a todo lo concerniente con el desarrollo de los trabajos; creando de esta manera, vínculos que fortalezcan la relación del Concesionario con la Comunidad localizada dentro del área de influencia directa del proyecto o usuaria de los servicios.

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 General

Divulgar a la comunidad en general, un Sistema de Atención al Usuario, buscando generar respuestas claras y oportunas a sus inquietudes, sugerencias o quejas.

2.1.2 Específicos

- Divulgar en la comunidad en general la existencia de la Oficina de Atención al Usuario (fija y móvil), su ubicación, los horarios de atención y las funciones.
- Atender de manera eficiente y oportuna a los usuarios y comunidad que soliciten el servicio.
- Brindar respuesta oportuna y veraz a las quejas o reclamos presentados por los usuarios y la comunidad.
- Realizar reuniones informativas con las comunidades, con el fin de resolver inquietudes frecuentes presentadas en la Oficina de Atención al Usuario.
- Consolidar la Oficina de Atención al Usuario, al igual que la imagen institucional en la región.

- Presentar al “**INCO**” informes bimestrales de gestión, relacionando las actividades ejecutadas en el período, el número de quejas presentadas, y el tipo de peticiones más frecuentes.

2.2 ALCANCE

Todas las comunidades del área de influencia directa del proyecto. Al igual que instituciones y agremiaciones localizadas en el área de influencia directa.

2.3 METAS

- Brindar atención al 99.9% de los usuarios que soliciten el servicio.
- Dar respuesta oportuna en un 99.9% a quejas e inquietudes recibidas, en un lapso de tiempo no mayor a 15 días hábiles.
- Dar alcance al 60% de los barrios, veredas y agremiaciones del sector, en el primer semestre de la etapa de pre-construcción.
- Dar alcance en la distribución de volantes al 60% de la población del área de influencia directa del proyecto.
- Crear los directorios de emergencias de cada uno de los municipios del área de influencia directa del proyecto.
- Presentar al “**INCO**” informes bimestrales de gestión, relacionando las actividades ejecutadas en el período, el número de quejas presentadas, y el tipo de peticiones más frecuentes.

2.4 METODOLOGÍA

- Disponer de un punto de atención y de participación de la comunidad donde se brinde la información del proyecto, se cuente con un directorio de emergencias y sistemas de comunicación.
- Difusión por medios de comunicación local y regional (medios impresos, radio y televisión) de la Oficina de Atención al Usuario (unidad móvil y fija); presentando de manera formal a las diferentes instituciones y organizaciones locales y regionales, las funciones de la oficina, al igual que los alcances y avances del proyecto.

- Informar a la comunidad en general por medio de volantes y calcomanías, los medios disponibles para la recepción de sugerencias, reclamos o quejas.
- Realización de Talleres Participativos para la presentación formal a las diferentes instituciones y organizaciones locales y regionales, de las funciones de la Oficina de Atención al Usuario.
- Atención personalizada a los usuarios o comunidad (Anexo A: Sistema de Atención al Usuario) al momento de recibir una queja, sugerencia o reclamo, quienes serán atendidos por el profesional a cargo, registrando en el Formato FPSB-01 la solicitud, dando respuesta a ésta en un término no mayor a 15 días hábiles, generando su registro en el Formato FPSB-02.

Si la solicitud no tiene ningún tipo de relación con el proyecto, se deberá orientar al usuario a qué instancia o entidad se debe dirigir; en todo caso, esta novedad deberá quedar registrada enfatizando el procedimiento que se siguió en cada caso en particular.

2.5 RECURSOS

2.5.1 Humano

- Profesional social

2.5.2 Materiales

- Estructura física, oficinas con amoblamiento necesario para la atención a los usuarios.
- Computador portátil

- Cámara digital
- Pendón
- Mesa rimax
- Teléfono celular
- Cuatro sillas plásticas
- Papelería, incluye los Formatos FPSB-01 y FPSB-02
- Volantes informativos
- Vehículo tipo camioneta

2.6 INDICADORES

- Número de volantes entregados / Número de usuarios atendidos en el período
- Número de usuarios que solicitan el servicio al mes / Número de usuarios atendidos en el mes
- Número de quejas pendientes del mes anterior + Número de quejas recibidas en el presente mes - Número de quejas pendientes de tramitar en el presente mes / Número de quejas tramitadas en el mes
- Número de reuniones ejecutadas en el período / Número de barrios, veredas y agremiaciones localizadas en el sector
- Número de directorios creados / Números de municipios del proyecto

2.7 ACTIVIDADES

- Disponer de la Oficina de Atención al Usuario, realizando la divulgación de su ubicación por los diferentes medios de comunicación.

- Invitar a reuniones a las diferentes organizaciones para la presentación de la oficina, sus funciones y horario de atención, e informando sobre el alcance y avance del proyecto.
- Atender al público en la oficina fija, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.
- Atender al público en la oficina móvil por todo el corredor vial, en horario de martes y viernes de 9:00 am a 3:00 pm. El cual dependerá de las necesidades de las comunidades.

El horario de la oficina móvil dependerá de las necesidades de las comunidades como las del “**INCO**”.

- Dar respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios, además de disponer de un archivo en la oficina, en el cual se conservarán los registros escritos de las quejas, sugerencias o reclamos, trámite que se llevó a cabo, así como de los registros fotográficos pertinentes.
- De conformidad con el Programa Comunicar, se crearán folletos alusivos a esta oficina, utilizando un lenguaje claro, sencillo y típico para la población localizada en el área de influencia directa del proyecto.
- Elaborar los respectivos informes bimestrales de gestión, con el fin de informar el avance y gestión respecto a los asuntos o servicios que presenten mayor número de quejas con el fin de establecer las medidas de ajuste.

2.8 SEGUIMIENTO

Se realizará bimestralmente, con el fin de verificar su cumplimiento por parte del Concesionario, a través de la presentación de un informe de las peticiones, quejas, sugerencias más frecuentes con el fin de establecer mecanismos que contribuyan a una mejor atención y satisfacción de nuestros usuarios.

2.9 EVALUACIÓN

Se llevará a cabo de manera bimestral, teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos específicos y de los indicadores establecidos.

3. PROGRAMA VECINOS

En los procesos de intervención donde la comunidad juega un papel primordial, es de vital importancia dar participación activa a los principales representantes comunitarios e instituciones aledañas al área de influencia directa del proyecto, con el fin establecer los conflictos que se presentan o puedan llegar a presentarse en el transcurso del mismo; buscando de este modo generar una relación de cooperación entre el Concesionario y los vecinos.

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 General

Construir y consolidar relaciones de cooperación entre el Concesionario y la comunidad vecina, basados en el conocimiento de las problemáticas de sus habitantes y la formulación de alternativas de solución.

3.1.2 Específicos

- Consolidar una base de datos de los presidentes de juntas de acción comunal, de líderes comunitarios y de representantes locales, con el fin de lograr el primer acercamiento directo con las comunidades.
- Generar espacios de encuentro comunitario, que contribuyan a la construcción del diagnóstico social de la zona facilitando mecanismos de resolución de problemas.
- Divulgar a la comunidad el cronograma de trabajo a llevar a cabo en su zona de jurisdicción.
- Brindar herramientas teóricas, que faciliten a la comunidad la solución pacífica a sus conflictos.

- Realizar un inventario social en el área de influencia directa del proyecto, que ayude a detectar los posibles problemas a presentarse durante el desarrollo del proyecto.

3.2 ALCANCE

El presente programa está dirigido a la población habitante o aquella que desarrolla algún tipo de actividad económica o institucional en el área de influencia directa del proyecto.

3.3 METAS

- Vincular como mínimo al 60% de los presidentes de juntas de acción comunal, líderes comunitarios y representantes locales (que se encuentren consolidados en la base de datos), en el desarrollo secuencial del presente programa.
- Realizar encuentros bimestrales con la comunidad en los tramos objeto del Contrato de Concesión.
- Divulgar a las comunidades los cronogramas de actividades establecidos para cada uno de los tramos.
- Realizar dos talleres en cada tramo en el transcurso del primer año, tratando temas relacionados con la resolución pacífica de conflictos.
- Generar el inventario social de cada uno de los tramos, en el primer semestre de iniciación del proyecto (Anexo E).

3.4 METODOLOGÍA

- Trabajo de campo, con el objeto de consultar y verificar las problemáticas de las comunidades, para lo cual se invitarán a los líderes comunitarios.
- Análisis de información, la cual se utilizará en la elaboración del Diagnóstico Social.
- Realización de talleres participativos relacionados con la resolución pacífica de conflictos.

- Trabajos en grupo para la identificación de problemas, mediante dinámicas como: Cajas de acotaciones, Ejercicio de Pirámide, Árbol de problemas.
- Análisis individual o de grupos focalizados, relatos de experiencias comunitarias.
- Formulación del Diagnóstico Social e implementación de medidas.

3.5 RECURSOS

3.5.1 Humano

- Profesional social
- Profesional en comunicación social
- Profesional en pedagogía
- Técnico auxiliar con experiencia en trabajo comunitario

3.5.2 Materiales

- Tablero o papelógrafo
- Cámara digital
- Papelería
- Volantes informativos
- Vehículo tipo camioneta

3.6 INDICADORES

- Número de líderes comunitarios participantes / Número total de líderes comunitarios identificados

- Número de encuentros ejecutados / Número total de encuentros programados
- Número de cronogramas divulgados por tramo / Número de total de cronogramas establecidos
- Número de talleres realizados / Número total de talleres programados
- Número de tramos inventariados / Número total de tramos

3.7 ACTIVIDADES

- Programar el trabajo de campo en los tramos con el objeto de realizar procesos de observación y verificación de información suministrada por los diferentes líderes comunitarios.
- Diseñar la metodología del diagnóstico, teniendo en cuenta la cultura de la región.
- Formular el Diagnóstico Social de cada uno de los tramos.
- Aplicación de encuestas.
- Convocar a los encuentros comunitarios en cada uno de los tramos.
- Realizar talleres y capacitaciones con temáticas concernientes a Resolución de conflictos y Mecanismos alternativos de solución de conflictos; con la participación de entidades y personas encargadas de generar procesos de conciliación a nivel local, regional y nacional.
- Divulgar, formular y visualizar, el cronograma de actividades de cada tramo.
- Adelantar reuniones de evaluación y seguimiento, a actividades programadas con la comunidad.
- Retroalimentar a los grupos de interés.
- Informar las experiencias exitosas con la comunidad.

3.8 SEGUIMIENTO

Se realizará mensualmente, verificando el cumplimiento de los cronogramas de trabajo establecidos por parte del Concesionario.

3.9 EVALUACIÓN

Se llevará a cabo de manera bimestral, teniendo en cuenta el momento de inicio de ejecución del proyecto.

4. PROGRAMA DE SEGURIDAD VIAL

Este programa propone disminuir los índices de accidentalidad que se presentan en las vías, a través de campañas de prevención vial que generen procesos de sensibilización en la comunidad, tanto en peatones como en conductores; además, las campañas estarán orientadas al buen uso del espacio público, especialmente en las vías.

4.1 OBJETIVOS

4.1.1 General

Informar a los usuarios de las vías a través de diferentes mecanismos, sobre la adecuada interpretación y el respeto de las señales de tránsito, con el objeto de disminuir los índices de accidentalidad, fortaleciendo la cultura ciudadana.

4.1.2 Específicos

- Realizar campañas de prevención vial, tendientes a optimizar el apropiado uso de las vías.
- Analizar de manera permanente los índices de accidentalidad vial y sus causas, formulando las estrategias necesarias en aras de reforzar los temas objeto de capacitación, vinculando a las autoridades de tránsito de los municipios adscritos al área de influencia directa del proyecto.
- Promocionar medidas de prevención y movilidad a través de afiches, con el fin de generar procesos de reflexión en la comunidad.
- Diseñar y distribuir material informativo con función pedagógica, el cual será entregado a los usuarios del proyecto.
- Generar espacios lúdico - pedagógicos, en instituciones y organizaciones ubicadas en el área de influencia directa del proyecto.

- Desarrollar capacitaciones con el fin de sensibilizar a la población, en pro del buen comportamiento ciudadano, dirigido a los peatones usuarios del proyecto.
- Gestionar y coordinar con instituciones del orden local, regional y nacional (responsables de estas temáticas), actividades conjuntas que contribuyan a la seguridad vial.

4.2 ALCANCE

El presente programa está dirigido a la comunidad escolar, peatones, conductores, habitantes, instituciones y organizaciones, adscritas al área de influencia directa del proyecto; tanto de veredas o corregimientos como de barrios en zonas urbanas (dos manzanas).

4.3 METAS

- Dar cobertura publicitaria (afiches) en temas de prevención vial en el 60% de los salones comunales, casas de la cultura, alcaldías municipales y/o carteleras comunales, dentro de la zona de influencia directa del proyecto.
- Entregar semestralmente material informativo e ilustrativo a los usuarios (conductores) de conformidad con el Tráfico Promedio Diario registrado en el mes anterior al de su distribución.
- Dar cobertura con jornadas pedagógicas al 60% de las instituciones educativas localizadas dentro del área de influencia directa del proyecto, al igual que a organizaciones comunitarias.
- Capacitar al 60% de los usuarios de la oficina de atención al usuario sobre el presente programa.
- Vincular al 60% de las instituciones de este orden, a las actividades del programa.

4.4 METODOLOGÍA

- Desarrollar y diseñar talleres participativos con la comunidad adscrita al área de influencia directa del proyecto.
- Realizar de manera conjunta entre el Concesionario y las comunidades jornadas lúdico - pedagógicas.
- Entregar material pedagógico en entidades, organizaciones y agremiaciones, dentro del área de influencia directa del proyecto.
- Capacitar a las comunidades escolares en temas de prevención vial.
- Diseñar campañas preventivas, para su ejecución en los diferentes tramos, teniendo en cuenta la incidencia de accidentalidad en cada uno de ellos.

4.5 RECURSOS

4.5.1 Humano

- Profesional en trabajo social
- Profesional en comunicación social
- Profesional en pedagogía
- Técnico auxiliar con experiencia en trabajo comunitario

4.5.2 Materiales

- Tablero o papelógrafo
- Cámara digital
- Computador
- Video beam

- Papelería
- Material informativo (afiches, volantes)
- Vehículo tipo camioneta

4.6 INDICADORES

- Número de campañas publicitarias realizadas / Número de campañas publicitarias programadas
- Cantidad de material entregado a los usuarios / Cantidad de material a entregar según el TPD del mes anterior a la entrega
- Número de jornadas lúdico - pedagógicas realizadas / Número de jornadas programadas
- Número de usuarios capacitados / Número mensual de usuarios atendidos en las oficinas (fija y móvil)
- Número de actividades programadas al mes / Número de instituciones responsables de esta temática

4.7 ACTIVIDADES

- Reconocer y crear registros de las instituciones educativas, organizaciones, empresas de transporte y demás, que se consideren importantes para la implementación de las actividades de este programa.
- Diseñar y entregar afiches y material pedagógico e informativo.
- Diseñar y desarrollar jornadas recreativas dirigidas a los diferentes grupos poblacionales y agremiaciones.
- Diseñar y desarrollar talleres y capacitaciones mensuales dirigidas a la comunidad escolar adscrita al área de influencia directa del proyecto.

Temas objeto de desarrollo:

Derechos y deberes de peatones y conductores

- Situaciones de riesgo vial
 - Normas de seguridad vial
 - Acciones de prevención
- Diseñar y desarrollar campañas preventivas, con el fin de reducir la accidentalidad en las vías.
 - Realizar gestión interinstitucional con el fin de vincular a instituciones del orden local, regional y nacional (responsables de estas temáticas), a actividades propias de la Concesión.

4.8 SEGUIMIENTO

Se realizará mensualmente, verificando el cumplimiento de los cronogramas de trabajo establecidos por parte del Concesionario.

4.9 EVALUACIÓN

Se llevará a cabo de manera bimestral, teniendo en cuenta el momento de inicio de ejecución del proyecto.

5. PROGRAMA COMUNICAR

Con el propósito de garantizar la información y comunicación para los usuarios de las vías (población localizada en el entorno, conductores locales, conductores ocasionales) se establece este programa de acción que buscará divulgar la naturaleza, alcance y beneficios de las obras, así como prevenir a esta población objeto, de las incomodidades, riesgos y dificultades que sobrevendrán en el tiempo que duren las obras de mantenimiento y mejoramiento del corredor vial.

5.1 OBJETIVOS

5.1.1 General

Establecer e implementar herramientas de comunicación que conlleven a la correcta divulgación del proyecto, con el objeto de generar empatía entre el Concesionario y los usuarios (comunidad en general) del área de influencia directa.

5.1.2 Específicos

- Mantener informada a la comunidad e instituciones locales y regionales, sobre los avances del proyecto, por diferentes medios de comunicación.
- Promover actividades y eventos locales y regionales, que incrementen el turismo y por ende el tránsito vehicular dentro del área de influencia directa del proyecto.
- Diseñar estrategias de comunicación, con el objeto de mantener actualizada la información emitida a las comunidades para lo cual se podrá contar con medios radiales tanto comunitarios como televisivos.
- Convocar a la comunidad e instituciones y agremiaciones, a las reuniones establecidas en el cronograma de actividades.

5.2 ALCANCE

El presente programa está dirigido a la comunidad en general que transita permanentemente por las vías objeto del Contrato de Concesión e instituciones y organizaciones, adscritas al área de influencia directa del proyecto; tanto de veredas o corregimientos como de barrios en zonas urbanas (dos manzanas).

5.3 METAS

- Acceder al 60% de los medios de comunicación de carácter comunitario, siempre y cuando tengan cobertura en el área de influencia directa del proyecto.
- Cumplir en un 100% con las solicitudes del Cliente (publicación trimestral del boletín o periódico).
- Convocar mediante comunicaciones escritas al 60% de las instituciones y agremiaciones a las reuniones establecidas en el área de influencia directa del proyecto en desarrollo del Contrato de Concesión.
- Servir de intermediario entre entidades que puedan apoyar las labores que se realicen durante la ejecución del proyecto.

5.4 METODOLOGÍA

- Informar de manera permanente a los usuarios y comunidad, a través de programas radiales y televisivos sobre los avances del proyecto.
- Realizar reuniones de carácter informativo, a las cuales se invitará a la comunidad, instituciones y agremiaciones pertinentes.
- Mantener informados a los usuarios y comunidad a través del uso de volantes, pasacalles, publicaciones, folletos y de la página web del Concesionario, sobre los avances del proyecto.

5.5 RECURSOS

5.5.1 Humano

- Profesional en trabajo social
- Profesional en comunicación social
- Profesional en pedagogía
- Técnico auxiliar con experiencia en trabajo comunitario

5.5.2 Materiales

- Tablero o papelógrafo
- Cámara digital
- Computador
- Video beam
- Papelería
- Material informativo (afiches, volantes)
- Vehículo tipo camioneta

5.6 INDICADORES

- Número de medios de comunicación empleados por el Concesionario / Número de medios de comunicación de carácter comunitario identificados en el Área de Influencia
- Número de boletines publicados en el semestre / Número de boletines solicitados por el Cliente
- Número de instituciones y agremiaciones participantes / Número de invitaciones escritas entregadas a los interesados

- Número de convenios efectuados / Número de instituciones contactadas

5.7 ACTIVIDADES

- Identificar los medios de comunicación propios de la zona.
- Implementación de mecanismos de comunicación permanente con las instituciones de la región y comunidades de la zona de influencia del proyecto.
- Mantener actualizados a los usuarios y comunidad, por medio de carteleras instaladas en sitios públicos, resaltando las novedades y avances del proyecto; también se publicará copia de este material en la Oficina de Atención al Usuario.
- Informar a través de los medios de comunicación de la región, pautas publicitarias con temas concernientes al proyecto, en un lenguaje sencillo, claro y típico de la región.
- Realizar visitas periódicas a los diferentes medios de comunicación de la región, con el fin de obtener participación en espacios de interés comunitario.
- Mantener actualizados a los medios de comunicación a través de boletines de prensa, informando sobre los alcances del proyecto y obras programadas que puedan llegar a interferir el normal desarrollo de las actividades de usuarios y comunidades.
- Realización de un periódico mural a fin de tener información actualizada del proyecto.
- Relaciones públicas y de contacto con agremiaciones, empresarios y directores de organismos sociales aledaños a la región.

5.8 SEGUIMIENTO

Se realizará de manera mensual, con el objeto de establecer cuales medios de comunicación son los de mayor demanda por parte de los usuarios y comunidad en general.

5.9 EVALUACIÓN

Se llevará a cabo una medición mensual, con el objeto de cuantificar la incidencia que tienen los medios de comunicación entre los usuarios y comunidad en general.

6. PROGRAMA INICIATIVAS

A través del presente programa se busca identificar, impulsar, apoyar y fortalecer, de manera interinstitucional, los proyectos productivos de la comunidad, para que de este modo se generen procesos de crecimiento económico de la región, y que su incidencia se vea reflejada de forma directa o indirecta en el aumento de los niveles de tráfico vehicular.

6.1 OBJETIVOS

6.1.1 General

Identificar, impulsar, apoyar y fortalecer, en coordinación con las entidades responsables el desarrollo y fortalecimiento de proyectos de incidencia directa o indirecta, en el mejoramiento de las condiciones económicas y sociales de la región.

6.1.2 Específicos

- Realizar un diagnóstico inicial, en busca de la vocación regional, el tipo de actividades económicas que se dan en la región y la demanda y oferta de los diferentes servicios.
- Fortalecer las redes sociales existentes en el área de influencia directa del proyecto, con el fin de incentivar las actividades económicas propias de la región.
- Coordinar con las entidades responsables proyectos viables y auto sostenibles para el desarrollo de las comunidades con entidades locales, regionales y nacionales, contribuyendo al fortalecimiento económico de las regiones.

6.2 ALCANCE

El presente programa está dirigido a la comunidad en general adscrita al área de influencia directa del proyecto, tanto de veredas o corregimientos

como de barrios en zonas urbanas (dos manzanas); además, se dará alcance a través de las redes sociales de la región.

6.3 METAS

- Cuantificar en la etapa de Pre-construcción el número de proyectos comunitarios de interés a impulsar por parte de las entidades responsables y el Concesionario.
- Identificar el 40% de las entidades del sector que apoyen proyectos productivos.
- Crear el plan de trabajo para el segundo semestre de la etapa de Pre-construcción, según datos que arroje el diagnóstico.
- Trabajar conjuntamente como mínimo con el 40% de estas instituciones.

6.4 METODOLOGÍA

- Realizar un diagnóstico situacional con los documentos disponibles en alcaldías municipales, instituciones, agremiaciones, entre otras, que hagan referencia a las actividades económicas y proyectos productivos desarrollados en el área de influencia directa del proyecto.
- Visitar instituciones y agremiaciones, con el objeto de integrarlos en la realización de proyectos productivos con las comunidades.
- Realizar de manera conjunta con las entidades responsables y la comunidad, talleres con el objeto de compartir experiencias vividas en la realización de proyectos anteriores.

6.5 RECURSOS

6.5.1 Humano

- Profesional en trabajo social
- Profesional en comunicación social

- Profesional en pedagogía
- Técnico auxiliar con experiencia en trabajo comunitario

6.5.2 Materiales

- Tablero o papelógrafo
- Cámara digital
- Computador
- Video beam
- Papelería
- Material informativo (afiches, volantes)
- Vehículo tipo camioneta

6.6 INDICADORES

- Número de entidades contactadas / Número de entidades localizadas
- Número planes ejecutados por parte del Concesionario con las instituciones / Número de instituciones visitadas

6.7 ACTIVIDADES

- Realizar la revisión documental disponible en alcaldías, instituciones y asociaciones, entre otras entidades, con el objeto de formular el diagnóstico de actividades económicas, identificando los proyectos productivos de mayor interés en la región.
- Diseñar y realizar de manera conjunta con las entidades responsables capacitaciones dirigidas a las comunidades según sus necesidades, teniendo en cuenta el diagnóstico previamente realizado.

- Plantear el cronograma de actividades (bimestral), teniendo en cuenta los resultados que arroje el diagnóstico, con respecto al sector productivo de cada tramo.

6.8 SEGUIMIENTO

Se ejecutará de manera mensual, con el objeto de avanzar en la elaboración del diagnóstico y en las acciones a tener en cuenta por parte del Concesionario al momento de apoyar y fortalecer nuevos proyectos en conjunto con las entidades responsables.

6.9 EVALUACIÓN

Se llevará a cabo de manera mensual, teniendo en cuenta el cronograma de actividades formulado por el Concesionario.

7. PROGRAMA DE REHABITAR

Con este programa se busca lograr la reconstrucción de la base productiva y de las relaciones sociales de los hogares que deben trasladarse, dado el riesgo de un deterioro en las condiciones de vida de la población, como consecuencia del desarrollo del proyecto.

7.1 OBJETIVOS

7.1.1 General

Realizar acompañamiento permanente a las comunidades durante el proceso de reconstrucción de la base productiva y en el manejo de las relaciones sociales de la población que debe ser trasladada, con el objeto de mantener o mejorar sus condiciones de vida.

7.1.2 Específicos

- Atender de manera oportuna e integral a la población objeto de afectación por el desarrollo del proyecto, manteniendo o mejorando sus condiciones de vida.
- Realizar un proceso de seguimiento y evaluación a los hogares que sean trasladados de las áreas requeridas para el desarrollo de los trabajos, objeto del Contrato de Concesión.
- Generar una base de datos que suministre al Concesionario información que permita evaluar los efectos de las políticas estatales, en relación con el traslado de la población objeto de afectación por el desarrollo de los trabajos.

7.2 ALCANCE

El desarrollo de este programa se hará teniendo en cuenta todos los hogares que bajo proceso de verificación previa, se encuentren ubicados dentro de las zonas objeto de ampliación de las calzadas.

7.3 METAS

- Brindar atención y acompañamiento a las familias objeto de reubicación en desarrollo del Contrato de Concesión.
- Recopilar la totalidad de la información (tanto primaria como secundaria) que permita al Concesionario generar el seguimiento en la aplicación de las políticas estatales en materia de traslado de comunidades.
- Realizar el levantamiento de actas de vecindad y/o fichas socioeconómicas prediales en el tiempo correspondiente, según el avance del proyecto o el cronograma de ejecución de las obras.

7.4 METODOLOGÍA

- Visitas domiciliarias.
- Estudios socio-económicos.
- Levantamiento de actas de vecindad, previamente al inicio de las obras.
- Trabajo de campo.
- Registro fotográfico.
- Análisis de documentación.
- Estudio de casos.
- Asistencia psicosocial.
- Asistencia técnico - jurídica.

7.5 RECURSOS

7.5.1 Humano

- Profesional en trabajo social
- Profesional en comunicación social
- Profesional en pedagogía
- Técnico auxiliar con experiencia en trabajo comunitario

7.5.2 Materiales

- Tablero o papelógrafo
- Cámara digital
- Computador
- Video beam
- Papelería
- Material informativo (afiches, volantes)
- Vehículo tipo camioneta

7.6 INDICADORES

- Número de familias atendidas / Número de familias objeto de afectación a causa del proyecto
- Normatividad aplicada / Normatividad objeto de cumplimiento por parte del Concesionario
- Número de actas de vecindad realizadas en el período / Número de actas de vecindad a realizar en el período

7.7 ACTIVIDADES

- Registrar el número de hogares e instituciones, localizados en los tramos a intervenir (Inventario Social).
- Prestar atención, orientación y terapia, a las familias intervenidas.
- Consultar los Planes de Ordenamiento Territorial de los respectivos municipios con el objeto de ubicar espacios aptos para la posible reubicación de las familias y sus bases productivas.
- Identificar el interés y la necesidad de cada familia con relación al sitio de traslado, determinando sus limitaciones económicas.
- Realizar acompañamiento profesional a las familias objeto de afectación, en el proceso de adaptación a su nuevo espacio.
- Elaborar y ejecutar un plan de capacitación sobre principios de administración de empresas, según las necesidades de cada tramo.
- Elaborar un portafolio de proyectos de comercio y servicios, de la localidad o región.
- Prestar asesoría para actividades especializadas, según los resultados que arroje el Diagnóstico Social.
- Registrar el número de construcciones ubicadas sobre el derecho de vía.

7.8 SEGUIMIENTO

Se realizará de manera gradual, teniendo en cuenta las actividades que se van desarrollando, iniciando con un seguimiento mensual.

7.9 EVALUACIÓN

Se llevará a cabo de manera mensual, teniendo en cuenta el cronograma de actividades formulado por el Concesionario.