



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad Administrativa Especial de  
Planificación y Mantenimiento Vial

## FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 11

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2019

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN OBRA	IMVI-PR-004	IMVI-PR-004	5	6		X	

### DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

En la Actividad/Tarea 1, se anexa nota con aclaración relacionada en la programación de las intervenciones. El ajuste se realiza por la necesidad de establecer que en las intervenciones que sean socializadas por la Entidad; se dé a la comunidad una información y exacta y oportuna posterior a la aprobación del PMT por parte de la Secretaria de Movilidad.

-En la Actividad/Tarea 6, se anexa Nota 2 con párrafo que fue incluido en el Instructivo para la recolección y Consolidación de Información de ejecución de Obras. La nota que se incluye es la siguiente: "Nota 2: Serán atendidas las solicitudes de modificación en la modalidad de socialización que sean recepcionadas por correo electrónico o registradas previamente en la bitácora esto aplicará cuando se genere un cambio en el tipo de intervención a realizar por parte de la UMV".

AVALA: LÍDER DE PROCESO <i>(Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)</i>	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: <i>(Colaborador del proceso en compañía del enlace)</i>	ACOMPañAMIENTO: ASESOR OAP <i>(Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)</i>
(Firma)	(Firma)	(Firma)
Nombre: José Fernando Franco Buitrago	Nombre: Astrid Lorena Morera - Luz Adriana Ariza Urbina	Nombre: María Natalia Norato Mora
Cargo: Gerente Ambiental, Social y de Atención al Usuario	Cargo: Contratistas GASA	Cargo: Contratista OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	15-11-2019	
OBSERVACIONES:			(Firma)	
			Martha Patricia Aguilar Copete REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	







**TIPO DE PROCESO MISIONAL**  
**PROCESO INTERVENCIÓN DE LA MALLA VIAL**  
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN OBRA**

**Código:** IMVI-PR-004  
**Versión:** 6  
**Fecha:** NOVIEMBRE DE 2019



**ALCALDE**  
**DR. OSCAR A. GARCÍA**  
**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN JUAN**  
**INDEPENDENCIA, PUERTO RICO**

**1. OBJETIVO**

Contribuir a la reducción y mitigación de los impactos generados por las obras en sus áreas de influencia, mediante el acompañamiento a la comunidad con las herramientas sociales adecuadas.

**2. ALCANCE**

Inicia con la recepción de la programación de las intervenciones misionales por la Gerencia de Intervención, para realizar la gestión social en obra y finaliza al entregar la información social del frente de trabajo a la Gerencia de Intervención para completar la hoja de vida de los segmentos viales intervenidos (CIV).

**3. DEFINICIONES**

- \***Gestión Social:** Se trata de un proceso que implica el diálogo permanente entre la comunidad, el(a) residente social y el área técnica a fin de mantener informada a los usuario beneficiarios sobre las actividades de intervenciones a ejecutar, atender las PQRSFD hasta el cierre a satisfacción de las mismas; de igual manera apoyar de manera permanente al área técnica en las actividades que impliquen a los usuario beneficiarios
- \***Partes interesadas:** De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) las partes interesadas son personas o grupos que resultan o podrían resultar directa o indirectamente afectados por un proyecto o actividad.
- \***Profesional Social:** Colaborador de la UAERMV Profesional en el área social (trabajador(a) social, psicólogo(a), sociólogo(a), comunicador(a) social) encargado de dar cumplimiento al plan de gestión social.
- \***Usuarios Beneficiarios Directos:** Se denominan a los ciudadanos que residen en las unidades habitacionales que se ubican en ambos costados del frente de obra (CIVs) y gozan de primera mano de las intervenciones realizadas por la Entidad.
- \***Acta de Vecindad:** Es un documento que plasma el estado estructural del predio antes de iniciar las obras, el cual está soportado con un registro fotográfico de las afectaciones evidenciadas en la visita al predio, sirve como soporte para futuras reclamaciones de la comunidad por afectación al inmueble. Cabe resaltar que el área social realiza el acompañamiento al área técnica quien es el responsable de las definiciones del estado del predio.

**4. DESCRIPCIÓN DE LOS SÍMBOLOS**

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Punto de control: se debe describir el control. Son medidas de seguridad o Prevenciones para ejecutar la actividad de acuerdo con las normas o requisitos establecidos

DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p>INICIO</p> <p>1. Recibir la programación de las intervenciones misionales por la Gerencia de Intervención.</p> <p>¿La gestión social a realizar es, para rehabilitación?</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>2. Convoacar la reunión de inicio de obra a través de volante informativo predio a predio</p>		<p>1 día</p> <p>10 min</p> <p>1 día</p>	<p>Profesional Social Designado(a)</p> <p>Profesional Social Designado(a)</p> <p>Profesional Social Designado(a)</p>	<p>Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario</p> <p>Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario</p> <p>Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario</p>	<p>IMVI-FM-020 Formato Entrega de Volantes</p> <p>IMVI-FM-020 Formato Entrega de Volantes</p> <p>IMVI-DI-004 Volante Socialización Inicio de obra</p>	<p>De acuerdo a la programación de las intervenciones misionales, entregada por la Gerencia de Intervención a través de correo electrónico, se programa la acción de gestión social a realizar, según sea mantenimiento o rehabilitación.  <b>Note:</b> Las intervenciones que sean programadas para iniciar acción de gestión social, deben contar con la aprobación del Plan de Manejo de Tráfico (PMT).</p> <p>De acuerdo a la programación de las intervenciones misionales, entregada por la Gerencia de Intervención, se realiza la convocatoria para reunión de inicio únicamente para las <b>REHABILITACIONES</b>.</p> <p>Para las intervenciones de <b>REHABILITACIÓN</b>, se realiza una reunión con la ciudadanía convocada.</p>



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
 TRÁMITE DE LA OBRAS DE MANTENIMIENTO DE LA MALLA VIAL

TIPO DE PROCESO MISIONAL

PROCESO INTERVENCIÓN DE LA MALLA VIAL



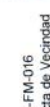
PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN OBRA

Código: IMV-PR-004  
 Versión: 6  
 Fecha: NOVIEMBRE DE 2019



OBSERVACIONES

DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	REGISTRO	
<p>3. Realizar la reunión de inicio en el Frente de Trabajo</p>		1 día	Profesional social Designado(a) (Técnico(a), Ambiental y SST)	Gerencia de Intervención Social y de Atención al Usuario	GDCC-FM-016 Formulario Acta de Reunión	Se toma listado de asistencia y acta de reunión para verificar la cantidad de convocados que asistieron. En dicha reunión se da a conocer a la ciudadanía las actividades a realizar desde el área técnica, social, ambiental y SST.
<p>¿La gestión social a realizar es para mantenimiento?            SI            NO</p>		10 min	Profesional Social Designado(a)	Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario		
<p>4. Realizar la socialización en el Frente de Trabajo</p>		1 hora	Profesional Social Designado(a)	Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario	IMV-FM-020 Formulario Entrega de Volantes	<p>Para las intervenciones de <u>MANTENIMIENTO</u>:</p> <p>Cambio de carpeta, fresaado estabilizado, cambio de losa, se realiza socialización previo a previo a través de entrega de volante, para los predios donde no se recibe atención se dejara el volante bajo la puerta y se registrara en el formato.</p> <p>Bacheo y parcheo en trabajo diurno y nocturno. Se realizará la entrega de volantes de acuerdo a la programación emitida por la gerencia de intervención a través de correo electrónico.</p> <p>Donde no se recibe atención se dejara el volante bajo la puerta y se registrara en el formato; lo anterior de acuerdo a la capacidad operativa y el tipo de zona urbana.</p>
<p>5. Realizar la Instalación de Volante y/o Afiche Informativo</p>		20 min	Profesional Social Designado(a)	Gerencia de Intervención, Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario	IMV-FM-022 Formulario Control Instalación Afiche y/o Volante Informativo	<p>Una vez identificada la zona de intervención se instala el volante y/o afiche de inicio de obra, en lugares de fácil accesibilidad para los usuarios (tiendas, J.A.C., iglesias, locales, conjuntos, postes, entre otros)</p> <p><b>NOTA:</b> Para las intervenciones de Parcheo y Bacheo no aplica la instalación de Volante y/o Afiche Informativo</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL GOBIERNO NACIONAL</p>	<b>TIPO DE PROCESO MISIONAL</b>  <b>PROCESO INTERVENCIÓN DE LA MALLA VIAL</b>  <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN OBRA</b>			<b>Código:</b> IMVI-PR-004  <b>Versión:</b> 6  <b>Fecha:</b> NOVIEMBRE DE 2019	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>6. Realizar el levantamiento de Actas de Vecindad en los predios de la zona directa del Frente de Trabajo a intervenir.</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>Profesional Social (a) Designado(a) (Técnico(a))</p>	<p>Gerencia de Intervención Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario</p>	<p>IMVI-FM-016 Formato Acta de Vecindad</p>	<p>Para las intervenciones de rehabilitación se realizan actas de vecindad completas (predio externo e interno). Se realizarán tres (3) visitas a los predios en caso que no atiendan se realizará el levantamiento de acta de Vecindad en donde se registra la parte externa del predio. Para las intervenciones de mantenimiento: Cambio de carpeta, fressado estabilizado, cambio de losa: se realizará acta de Vecindad en donde se registra la parte externa del predio. <b>Nota 1:</b> En caso que por circunstancias ajenas a la Entidad se realice cambio de tipo de intervención de mantenimiento a rehabilitación, los y las residentes sociales, así como técnicos deben volver al frente de obra y completar las actas de vecindad de fachadas para actas de vecindad completas (internas,) diligenciando la segunda hoja del formato. En este caso solo se pasará una vez, en caso de no poder realizar contacto se realiza cierre del acta de vecindad. <b>*Bacheo y parcheo</b> no aplica el levantamiento de actas de vecindad. <b>Nota 2:</b> Serán atendidas las solicitudes de modificación en la modalidad de socialización que sean recepcionadas por correo electrónico o registradas previamente en la bitácora esto aplicará cuando se genere un cambio en el tipo de intervención a realizar por parte de la UMV.</p>	





ALCALDIA MAYOR  
DE BOCHATE DEL ORO  
CALLE 20 N.º 100 - TEL. 313 2000  
CALLE 20 N.º 100 - TEL. 313 2000  
CALLE 20 N.º 100 - TEL. 313 2000

TIPO DE PROCESO MISIONAL

PROCESO INTERVENCIÓN DE LA MALLA VIAL

PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN OBRA

Código: IMV-PR-004





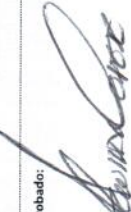

Versión: 6

Fecha: NOVIEMBRE DE 2019



OBSERVACIONES

DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p>7. Hacer visitas de Seguimiento para realizar las actividades de gestión social en los frentes de trabajo en donde se encuentren intervenciones misionales.</p>		30 minutos	Profesional Social(a) Designado(a) (Técnico(a))	Gerencia de Intervención Social y de Atención al Usuario	IMV-FM-017 Formato Acta de Compromiso AR/C-FM-002 Formato Requerimiento PQRSFD GTHU-FM-006 Formato Acta lista de asistencia a Capacitaciones	<p>En las visitas de seguimiento se pueden realizar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actas de compromiso se diligencia en el caso en donde se vea afectado alguna de las partes interesadas.</li> <li>2. Atención a PQRSFD: Todo requerimiento PQRSFD se debe diligenciar en el formato y realizar el trámite correspondiente al procedimiento de Gestión de Requerimientos PQRSFD.</li> <li>3. Charlas informativas o sensibilizaciones. Se realizan al personal de la entidad en los frentes de trabajo, sobre diversos temas.</li> <li>4. Orientación en el caso de trabajo Nocturno: se realiza Gestión Social adelantada (ver DEFINICIONES) en la comunidad que lo solicite, del área de influencia de la intervención vial.</li> </ol> <p>NOTA: Para las obras de Parqueo y Bacheo no aplican estas actividades.</p>
<p>8. Realizar Talleres Formativos y/o de Sensibilización</p>		1 hora	Profesional Social Designado(a)	Gerencia de Intervención Social y de Atención al Usuario	GDCC-FM-016 Formato Acta de Reunión	<p>Para las intervenciones de:</p> <p><b>REHABILITACION</b> se debe realizar el taller formativo y/o de sensibilización a la comunidad del área de influencia (colegios, jardines, adultos mayores, comunidad en general, entre otros), al estar al 50% o al 100% de ejecutada la intervención. Las temáticas serán concertadas con la Gerencia de Intervención. Dicho taller se puede realizar en conjunto a la reunión de finalización de obras.</p> <p><b>MANTENIMIENTO</b> no aplica los talleres de sostenibilidad.</p>
<p>9. Aplicar la Encuesta de Satisfacción de Partes Interesadas</p>		10 minutos por encuesta	Profesional Social Designado(a)	Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario	IMV-FM-018 Encuesta de Satisfacción Partes Interesadas IMV-FM-024 Encuesta Satisfacción Trabajos Nocturnos	<p>Se aplica la encuesta a las partes interesadas usuario beneficiarios directos (ver definiciones) del área de influencia de las intervenciones misionales (unidades habitacionales frente al CIV intervenido), se realizan de acuerdo a la metodología establecida por la Entidad para la aplicación de encuestas (anexo 1 metodología).</p> <p>Para las intervenciones de <b>MANTENIMIENTO</b>, el cierre social se realiza con las encuestas de satisfacción. Se realizarán tres (3) visitas para realizar la encuesta en caso de no ser atendido se diligenciará los datos generales y las tres visitas registradas (día y hora).</p> <p><b>REHABILITACION</b>: En caso de obtener una asistencia equivalente a lo arrojado por la metodología en el CIV, se aplicará la encuesta en la reunión de finalización.</p> <p>Nota: Para las obras de Parqueo y Bacheo de acuerdo a la capacidad operativa, se realizará la aplicación de la Encuesta de satisfacción bajo el formato de encuesta nocturna, estas se realizarán mínimo al 50% de los CIVs intervenidos.</p> <p>*Las encuestas nocturnas, se aplicarán a los predios ubicados en los costados de los predios y/o bacheos ejecutados.</p>

DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)		PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CALLE 26 No. 57-41 Torre 8, Pisos 7 y 8 CENSA - CP. 111312 Telf: 3779555 - Información: Línea 195 WWW.IMVI.GOV.CO</p>		<p>TIPO DE PROCESO MISIONAL</p> <p>PROCESO INTERVENCIÓN DE LA MALLA VIAL</p> <p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN OBRA</p>		<p>Código: IMVI-PR-004</p> <p>Versión: 6</p> <p>Fecha: NOVIEMBRE DE 2019</p>			
<p>10. Realizar Reuniones Masivas con la Comunidad para el Cierre de Gestión Social del Frente de Trabajo</p>			1 hora	Profesional social Designado(a) (Técnico(a), Ambiental, SST y Social)	Gerencia Ambiental Social y de Atención al Usuario	GDOC-FM-016 Acta de Reunión IMVI-FM-020 Entrega de Volantes	Una vez se confirme con la Gerencia de Intervención, sobre la terminación de las actividades en el(los) segmento(s) vial(es) intervenidos, para: <b>REHABILITACION:</b> se realiza el cierre con la reunión de finalización con la comunidad beneficiada, previa convocatoria puerta a puerta. Para este caso en las reuniones se aplicará la encuesta de satisfacción a los asistentes, en caso de obtener una baja asistencia, se realizará visita a los predios acorde a la metodología.
<p>11. Entregar la información social del Frente de Trabajo a la GERENCIA DE INTERVENCIÓN para completar la hoja de vida de los segmentos viales intervenidos (CIV).</p>			Semana Vencida	Profesional social Designado(a)	Gerencia Ambiental Social y de Atención al Usuario	IMVI-FM-019 Formato Consolidado Semanal de Gestión Social GDO-FM-016 Formato Acta de Reunión	Reporte de Actividades: Cada Residente Social debe realizar el reporte de las actividades ejecutadas semanalmente. Mediante acta de reunión se hace entrega a la Gerencia de intervención de los formatos originales diligenciados e información de gestión social, producto del seguimiento realizado durante la intervención.
<p>FIN</p>							
<b>REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>							
<p>Elaborado y/o Actualizado por ASTRID LORENA MOREIRA CHACÓN Gerencia GASA</p>		<p>Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:</p> <p></p> <p>JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO (GERENTE AMBIENTAL, SOCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO - GASA)</p>		<p>Firma:</p> <p></p>		<p>Aprobado:</p> <p></p> <p>MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante Alta Dirección SIG</p>	
<p>Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG:</p> <p>MARIA NATALIA NORRATO MORÁ Contratista/ Proceso SIG</p>		<p>Firma:</p> <p></p>		<p>Cargo</p> <p>Contratista - Gerencia GASA</p>		<p>Firma</p>	
<p>Participo en la Elaboración del Procedimiento</p>		<p>Nombre</p> <p>LUZ ADRIANA ARIZA URRINA</p>		<p>Cargo</p> <p>Contratista - Gerencia GASA</p>		<p>Firma</p>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>							
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN		FECHA	APROBADO		Representante de la Alta Dirección SIG	
1	Creación y Adopción		Febrero 2014	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
2	Modificación de definiciones, reestructuración de actividades, inclusión de tiempo y arreglos de forma. Se trabaja en la construcción del mismo, con el Contratista Nelson Ovalle y la Gerente GASA.		Abril 2018	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
3	Se hace adaptación de las actividades de socialización de la intervención, según su tipo (mantenimiento y rehabilitación). Se incluye la gestión social en el trabajo nocturno, en la etapa de seguimiento. Se redefinen el nombre de los talleres y reuniones masivas. Se generaliza el buzón para PQRSFD		Agosto 2017	Jefe Oficina Asesora de Planeación			





ALCALDE  
MUNICIPAL  
DE BOLONINA  
PERU

TIPO DE PROCESO MISIONAL		Código:	NOVIEMBRE DE 2019	
PROCESO INTERVENCIÓN DE LA MALLA VIAL		Version:		
PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN OBRA		Fecha:		

4	<p>Se hace adaptación de las socializaciones en trabajo nocturno.</p> <p>Se realiza cambio del nombre, instalación de punto satélite de información por instalación de volantes y/o afiche informativo, aclarando en observaciones los lugares.</p> <p>Se incluye nota en actividad de levantamiento de actas de veracidad en caso que se presente cambio en las intervenciones.</p> <p>Se incluye que las encuestas de satisfacción se realizarán de acuerdo a la metodología establecida por la Entidad.</p> <p>Se ajusta concepto partes interesadas</p>	Septiembre 2018		Jefe Oficina Asesora de Planeación
5	<p>Se ajusta la codificación del documento teniendo en cuenta el nuevo mapa de procesos de la Entidad.</p> <p>Se anexa concepto de usuarios/beneficiarios directos.</p> <p>Se anexa elaboración de encuesta de satisfacción en intervenciones nocturnas</p> <p>Se anexa metodología encuestas de satisfacción (Anexo 1) del procedimiento y se realizan adaptaciones de la aplicación de las mismas</p> <p>Se realiza adaptación del levantamiento de actas de veracidad</p>	Abril 2019		Jefe Oficina Asesora de Planeación
6	<p>En la Actividad/Tarea 1, se anexa nota con adaptación relacionada en la programación de las intervenciones. El ajuste se realiza por la necesidad de establecer que en las intervenciones que sean socializadas por la Entidad, se dé a la comunidad una información y exacta y oportuna posterior a la aprobación del PMT por parte de la Secretaría de Movilidad.</p> <p>En la Actividad/Tarea 6, se anexa Nota 2 con parrafo que fue incluido en el instructivo para la recolección y Consolidación de Información de ejecución de Obras. La nota que se incluye es la siguiente: "Nota 2: Serán atendidas las solicitudes de modificación en la modalidad de socialización que sean receptoras por correo electrónico o registradas previamente en la bitácora esto aplicará cuando se genere un cambio en el tipo de intervención a realizar por parte de la UNV".</p>	Noviembre 2019		Jefe Oficina Asesora de Planeación