

**MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO EN EL PROYECTO DE
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE
MASIVO PARA EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA. EL
CASO DE LA CONSTRUCCIÓN DEL PASO VEHICULAR DEPRIMIDO EN
LA CARRERA 17 CON DIAGONAL 15. BUCARAMANGA, 2008**

YANITH GRACIELA AVENDAÑO MORA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2008

**MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO EN EL PROYECTO DE
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE
MASIVO PARA EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA. EL
CASO DE LA CONSTRUCCIÓN DEL PASO VEHICULAR DEPRIMIDO EN
LA CARRERA 17 CON DIAGONAL 15. BUCARAMANGA, 2008**

YANITH GRACIELA AVENDAÑO MORA

Proyecto de grado presentado como requisito para optar el título de:

Trabajador Social

Director

Dr. JUAN MANUEL LATORRE CARVAJAL

Codirector

Soc. JORGE RAMÍREZ VEGA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

BUCARAMANGA

2008

DEDICATORIA

A Dios que me concedió la oportunidad de existir, a mi madre que me ayudó a vivir, a mis hermanas cómplices de risas y llantos. A mis sobrinos Jhonatan, Silvia, Charlotte, Shirley, Johan, Erika y Brayan por colmar mi vida con su existencia maravillosa.

A Mario, Rosio, Patricia y todos aquellos seres que viven como si la vida fuese un sueño, rehaciendo el mundo permanentemente, empleando sus vidas como notas melódicas de justicia y verdad en nombre de la humanidad.

AGRADECIMIENTOS

Oh Jehová, tú me has examinado y conocido.
Has escudriñado mi andar y mi reposo, y todos
Mis caminos te son conocidos". **Salmos 139: 1 – 3**

Agradezco a Dios porque transcurridos cinco años de formación me permitió conocer personas maravillosas que me colmaron de compañía, bendición y paz. Personas que me alentaron constantemente a seguir adelante.

A las profesoras y profesores de la Escuela de Trabajo Social doy gracias por el ejercicio noble que ejercen, facilitando la ubicación en el ejercicio profesional en una realidad dinámica y cambiante.

Agradezco de manera especial a la profesora Rosalba, a la profesora Ruth, al profesor Juan Manuel y a Blanquita que más que secretaria de nuestra escuela, se convirtió en una compañera de trabajo y de confidencias. Al profesor Jorge Ramírez por su valioso apoyo que me facilitó materializar una experiencia.

A mis amigos, agradezco la oportunidad de disfrutar de su grata compañía, esperanza y alegría.

A la familia Montagut Rueda, a la familia González Sandoval agradezco su adopción como hija y hermana.

A la Universidad Industrial de Santander por brindarme la oportunidad de ser parte de su comunidad educativa.

A la empresa constructora Incoequipos S.A. que me brindó la oportunidad para desempeñarme como profesional y a mis compañeros de trabajo que con sus experiencias de vida retroalimentaron la experiencia profesional y educativa.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	3
2. SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO PARA EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	9
3. PASO VEHICULAR DEPRIMIDO DE BUCARAMANGA	15
4. ÁREA DE INFLUENCIA	18
5. POBLACIÓN OBJETO	21
6. PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	23
7. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL	26
7.1 ESTRATEGIAS	28
7.1.1 Punto de Atención a la Comunidad (Punto PAC)	29
7.1.2 Comité de Orientación y Atención Ciudadana (Comité PAC)	29
7.1.3 Puntos Estratégicos de Información (PEI)	30
7.2 PROGRAMAS	31
7.2.1 Programa B1. Información a la comunidad	31
7.2.2 Programa B2. Atención y participación ciudadana	35
7.2.3 Programa B3. Contratación mano de obra	36
7.2.4 Programa B4. Capacitación del personal empleado	36
7.2.5 Programa B5. Educación ambiental	37
7.2.6 Programa B6. Restablecimiento de bienes afectados	37
7.2.7 Programa B7. Salud ocupacional y sostenibilidad	38
8. MODELO DE GESTIÓN SOCIAL	39

9. MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO EN LA CONSTRUCCIÓN EL PASO VEHICULAR DEPRIMIDO DE BUCARAMANGA	41
10. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	48
10.1 FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	48
10.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
11. REFLEXIÓN DESDE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL	66
12. CONCLUSIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	76

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diseño Paso Vehicular Deprimido	17
Figura 2. Plano - Comuna 6	19
Figura 3. Clasificación Actividades Económicas - Comuna 6	20
Figura 4. Resumen modelo de gestión social	46
Figura 5. Nivel de conocimiento que se tiene sobre la construcción del Paso Vehicular Deprimido.	49
Figura 6. Medio o fuente de información a través del cual conoció este proyecto de construcción.	50
Figura 7. Este conocimiento en qué medida ha logrado reducir o disminuir su incertidumbre acerca del impacto o afectación que causará este proyecto en su vida.	51
Figura 8. Cómo califica el impacto o la manera como ha afectado su vida la construcción del Paso Vehicular Deprimido.	53
Figura 9. Indique en cuál aspecto de su vida este proyecto de construcción lo ha beneficiado principalmente.	54
Figura 10. Indique en cuál aspecto de su vida este proyecto de construcción lo ha perjudicado principalmente. Figura 11 Usted ha creado y aplicado alguna alternativa para contrarrestar este impacto negativo.	55
Figura 12. Cuál ha sido esta alternativa.	56
Figura 13. Ha recibido información sobre la descripción, naturaleza y lineamientos generales del proyecto, desde antes y durante sus etapas de preconstrucción y construcción.	58

Figura 14. Cómo evalúa la calidad y cantidad de información recibida.	58
Figura 15. Ha participado en alguna estrategia, mecanismo o forma de intervención ciudadana o comunitaria creado por el proyecto en mención durante las etapas de preconstrucción y construcción.	59
Figura 16. En cuál estrategia, mecanismo o forma de intervención ciudadana o comunitaria creado por el proyecto en mención ha participado principalmente.	60
Figura 17. Considera que a través de esta estrategia, mecanismo o forma de participación ciudadana o comunitaria se ha atendido, gestionado y contribuido oportunamente con la solución de las solicitudes e inquietudes presentadas y producidas por incomodidades o inconvenientes temporales ocasionados por el proyecto.	61
Figura 18. Por qué motivo no ha participado.	62
Figura 19. Ha presentado alguna queja, reclamo, sugerencia o solicitud relacionada con este proyecto de construcción.	64
Figura 20. Se siente satisfecho con la atención, el trámite y la solución ofrecida al recurso presentado.	65

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Registro fotográfico componentes del Área de Gestión Social del Proyecto Deprimido Vehicular de la Carrera 17 entre la Calle 51y la Avenida La Rosita	77

RESUMEN

TITULO: MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO EN EL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO PARA EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA. EL CASO DE LA CONSTRUCCIÓN DEL PASO VEHICULAR DEPRIMIDO EN LA CARRERA 17 CON DIAGONAL 15. BUCARAMANGA, 2008

AUTOR:
YANITH GRACIELA AVENDAÑO MORA

PALABRAS CLAVES:

Sistema Integrado de Transporte Masivo, Paso Vehicular Deprimido, Plan de Manejo Ambiental, Plan de Gestión Social, Modelo de Gestión Social.

DESCRIPCIÓN

El Paso Vehicular Deprimido hace parte del proyecto de construcción del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) para el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), el cual se ubica dentro de Política Nacional de Transporte Urbano y Masivo, que considera a los sistemas de transporte público como determinantes de la eficiencia económica de las ciudades y de la integración social de sus habitantes.

Para viabilizar la gestión del proyecto, favoreciendo las relaciones con el entorno y las comunidades objeto de su intervención, el Plan de Manejo Ambiental de la obra contempla la formulación y el desarrollo del Plan de Gestión Social, PGS, el cual se constituye en la principal herramienta de la intervención social del proyecto, cuyo propósito es prevenir, controlar, corregir, mitigar y/o compensar los impactos no deseados derivados del proyecto de implementación del SITM para el AMB, a través de dos componentes fundamentales como son la información general del proyecto y la participación ciudadana.

Por su parte, el modelo de gestión social aplicado en el proyecto reproduce las principales características del modelo de gestión contemporáneo derivado del neoliberalismo, que procura esencialmente lograr la eficiencia y los objetivos de producción prefijados, sin considerar directamente el impacto generado sobre la población afectada.

Por lo anterior, el modelo de gestión social aplicado en el proyecto objeto de la presente investigación se define como un modelo tecno-económico, eficientista e instrumental.

* Proyecto de grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. , Director . Juan Manuel Latorre Carvajal

SUMMARY

TITLE: MODEL OF SOCIAL MANAGEMENT APPLIED IN THE PROJECT OF IMPLEMENTATION OF THE INTEGRATED SYSTEM OF MASSIVE TRANSPORT FOR THE BUCARAMANGA'S METROPOLITAN AREA. THE CASE OF THE CONSTRUCTION OF THE TRAFFIC STEP DEPRESSED IN THE CARRERA 17 WITH DIAGONAL 15. BUCARAMANGA, 2008

AUTHOR:

YANITH GRACIELA AVENDAÑO MORA

KEY WORDS:

Integrated System of Massive Transport (ISMT), Traffic Depressed Step, Plan of Environmental Managing, Plan of Social Management, Model of Social Management.

DESCRIPTION

The Traffic Depressed Step does part of the project of construction of the Integrated System of Massive Transport for the Bucaramanga's metropolitan Area (BMA), which is located inside National Politics of Urban and Massive Transport, which considers the systems of public transport as determiners of the economic efficiency of the cities and of the social integration of its inhabitants.

To go ahead with the management of the project, favoring the relations with the environment and the communities object of its intervention, the Plan of Environmental Managing of the work contemplates the formulation and the development of the Plan of Social Management, who is constituted in the principal tool of the social intervention of the project, which intention is to anticipate to control, to correct, to mitigate and/or to compensate the undesirable impacts derived from the project of implementation of the ISMT for BMA, across two fundamental components: The general information of the project and the civil participation.

On its part, the model of social management applied in the project reproduces the main characteristics of the contemporary model of management derivative of the neoliberalism, which tries to achieve essentially the efficiency and the prearranged aims of production, without considering directly the impact generated on the affected population.

For the previous thing, the model of social management applied in the project object of the present investigation is defined as an economic tecno-model, efficient and instrumental.

¹ Project of degree

^{**} Faculty of Human Sciences. School of Social Work, Director . Juan Manuel Latorre Carvajal

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es el resultado de un ejercicio de reflexión sobre una intervención particular que se está realizando a través del trabajo de Auxiliar Social dentro de la Gestión Social del proyecto de ejecución del Tramo 2 de la Licitación Pública LPI-001 - 05, consistente en la construcción de la Troncal del Sistema Integrado de Transporte Masivo sobre la Diagonal 15 entre el Centro Comercial “Sanandresito La Rosita” y el “Intercambiador de La Puerta del Sol”, que incluye la construcción de un Paso Vehicular Deprimido en la Carrera 17 con Diagonal 15, a través del Consorcio Unión Temporal Conexión Vial Metropolitana.

La principal motivación que surge en esta práctica social y que origina este ejercicio académico es analizar y definir el Modelo de Gestión Social aplicado en el proyecto de implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo para el Área Metropolitana de Bucaramanga, en particular en la construcción del Paso Vehicular Deprimido en la Carrera 17 con Diagonal 15, mediante la identificación de sus características, estrategias y programas de relación e intervención social, para determinar sus alcances y limitaciones, en el propósito de favorecer las relaciones con las comunidades objeto de su intervención.

Lo anterior en un contexto más amplio que surge de la necesidad de revisar los sistemas de planificación y gestión pública, a partir del reconocimiento de los modelos de gestión social que están implícitos en los proyectos de desarrollo implementados, ya sea porque de parte de los sectores de la población beneficiados ó afectados se interroga sobre la utilidad y pertinencia de los procesos de intervención social aplicados; porque existe una creciente preocupación de las instituciones financieras por conocer los impactos de las

políticas sociales que financian ó porque desde el ámbito gubernamental, la misma restricción de los recursos disponibles obliga al imperativo de racionalizar su asignación y de ofrecer mejores resultados, más consecuentes con las necesidades y expectativas de los destinatarios finales de los programas y proyectos sociales realizados.

Por su parte, el área de influencia directa del proyecto está representada por la Comuna 6, por ser ésta el receptor principal de los efectos inmediatos del proyecto en mención. En este sentido, la Comuna 6 o “La Concordia”, está conformada por los barrios: La Concordia, San Miguel, Candiles, Aeropuerto Gómez Niño, Ricaurte, La Ceiba, La Salle y La Victoria.

En este sentido, se trata de un estudio de caso descriptivo, porque aborda una realidad particular, en un entorno o situación única, dentro del contexto del proyecto del Sistema Integrado de Transporte Masivo para el Área Metropolitana de Bucaramanga.

No obstante lo anterior, la definición del Modelo de Gestión Social aplicado en esta obra, es susceptible de ser generalizada y replicada en el conjunto del proyecto en mención, dadas las condiciones, características, estrategias y programas de relación e intervención social que se adoptan repetitivamente durante todas las fases de implementación de este sistema.

1. ANTECEDENTES

Se considera que el sistema inicial de transporte masivo de pasajeros, en Sudamérica, fue implementado en Curitiba, a mediados de la década de los años setenta del siglo pasado.

Curitiba es la capital del Estado de Paraná, al sur de Brasil y se estimaba que en el año 2006 tenía una población cercana a los 1.788.559 habitantes¹, siendo la mayor ciudad del sur del país. A su vez, la Región Metropolitana de Curitiba está formada por 26 municipios, con un total de aproximadamente 3.595.662 habitantes, según datos de ese mismo año.²

En Colombia, la Política Nacional de Transporte Urbano y Masivo, consignada principalmente en los documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES, 3167 de 2002 y 3260 de 2003, dentro de la gestión urbana, considera a los sistemas de transporte público como determinantes de la eficiencia económica de las ciudades y de la integración social de sus habitantes.

Así, se parte del principio que un sistema de transporte capaz de proveer movilidad eficiente y accesibilidad amplia a todos los habitantes de la ciudad, constituye una eficaz herramienta para impulsar el crecimiento, combatir la pobreza y asegurar la cohesión política y social³.

¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Curitiba>

² *Ibíd.*

³ **REPÚBLICA DE COLOMBIA.** Departamento Nacional de Planeación. Documentos CONPES 3167 de 2002 y 3260 de 2003.

De esta manera, la política del Gobierno Nacional, en este sector, está orientada a impulsar la implementación de Sistemas Integrados de Transporte Masivos, SITM, en las grandes ciudades del país (urbes con más de 600.000 habitantes) y fortalecer la capacidad institucional para planear y gestionar el tráfico y transporte en las demás ciudades, con el propósito de incrementar su calidad de vida y productividad e impulsar procesos integrales de desarrollo urbano, dentro de un marco de eficiencia fiscal, que promueva nuevos espacios para la participación del sector privado en el desarrollo y operación del transporte urbano de pasajeros.

Esta política se concibe en el contexto del modelo de desarrollo vigente, caracterizado por una regulación basada en las fuerzas del mercado, a partir de la configuración del Estado Neoregulador⁴, que hace referencia a una nueva modalidad de intervencionismo estatal, más orientada a sostener la demanda global, materializada, entre otras funciones, a través de su mediación en aquellas ramas ó sectores con problemas de eficiencia y productividad y mediante la implementación de infraestructura para garantizar la movilidad e intercambio de productos, personas y capital.

Así, se designa sistema integrado de transporte Masivo, SITM, a la articulación de uno o más medios de transporte público urbano de pasajeros, que se complementan e interactúan entre sí, para lograr la movilización masiva de personas por corredores viales con alta densidad de demanda, en lapsos cortos⁵.

Por su parte, según el Decreto 3109 de 1997, se entiende por transporte masivo de pasajeros la combinación organizada de infraestructura y equipos,

⁴ **VARGAS**, Alejo. Participación Social, Planeación y Desarrollo Regional. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 1994. Pág. 15.

⁵ Definición adaptada de: **ROJAS** P. Fernando y **MELLO** G. Carlos. El transporte público colectivo en Curitiba y Bogotá. Bogotá, 2005. En: <http://revistaing.uniandes.edu.co>.

en un sistema que cubre un alto volumen de pasajeros y da respuesta a un porcentaje significativo de las necesidades de movilización urbana.

De esta manera, las principales metas que se pretenden alcanzar, mediante la implementación de los SITM en las grandes ciudades, con apoyo de la Nación son⁶:

- Eliminar la “guerra del centavo”⁷, generando un cambio en el sistema de remuneración a través de la transformación de la estructura empresarial del transporte urbano, pasando de empresas afiliadoras de vehículos a empresas propietarias de vehículos.
- Integrar física, tarifaria y operacionalmente la mayor parte de las rutas de la ciudad, teniendo en cuenta los criterios técnicos y financieros y acorde con el programa de implantación del SITM adoptado. La integración puede incluir modos de transporte diferentes a los buses.
- Reordenar y coordinar las rutas de transporte público colectivo existentes con los servicios y rutas del nuevo SITM.
- Construir y/o adecuar la infraestructura requerida en los principales corredores del SITM.
- Desarrollar la operación basada principalmente en buses vehículos nuevos de alta capacidad, acordes con los niveles de demanda y con tecnología de baja contaminación.

⁶ **REPÚBLICA DE COLOMBIA.** Departamento Nacional de Planeación. Documento CONPES 3260 de 2003. Pág. 9.

⁷ “La “guerra del centavo” nace de la autorización de múltiples rutas y capacidades transportadoras por encima de las necesidades de la ciudad, por parte de las autoridades locales. La batalla continúa entre las empresas por conseguir el máximo número de vehículos afiliados y maximizar sus rentas por “cupos” y “rodamiento”. La lucha sigue entre los propietarios de los vehículos, que buscan repagar su inversión rápidamente, exigiendo a conductores una mayor rentabilidad diaria. La pelea continuó y continúa en la vía, entre los conductores, que requieren cumplir con ese producido y generar suficiente excedente para su propia remuneración, extendiendo su jornada de trabajo 12 a 16 horas por día y a veces más.” (Santiago Montenegro Trujillo, Director Departamento Nacional de Planeación. Discurso Seminario Taller Transporte Masivo. Rionegro, Antioquia. 3 y 4 de Marzo de 2005).

- Aumentar la velocidad promedio en los corredores troncales a niveles cercanos a 25 km/h, disminuyendo los tiempos de viaje de los usuarios.
- Coordinar la implantación de los SITM con acciones sobre el transporte público colectivo que sigue operando y el tráfico en general de modo que se mantengan las condiciones de movilidad y accesibilidad adecuadas.
- Eliminar la sobreoferta (chatarrización).
- Aplicar esquemas de mercadeo de tiquetes y recaudo, ágiles y económicos.
- Impulsar un desarrollo urbano integral, mejorando el espacio público.
- Fortalecer y mejorar la coordinación entre las entidades locales (Autoridades de Transporte Masivo, Secretarías de Tránsito y Transporte y Áreas Metropolitanas, entre otras), para asegurar una mejor y más eficiente gestión.
- Controlar la prestación del servicio a través de las Empresas Gestoras, para asegurar la sostenibilidad del sistema, calidad del servicio al usuario y estándares de eficiencia mínimos.

En este sentido, el modelo más representativo en el país, es el Sistema de Transporte Masivo del Tercer Milenio, TRANSMILENIO, que hace parte del SITM de Bogotá, el cual incluye la red de ciclorrutas y los proyectos futuros del Tren de Cercanías y la primera línea del Metro.

La construcción de TRANSMILENIO se inició en 1998, durante la Administración Distrital de Enrique Peñalosa Londoño y su inauguración fue el 18 de Diciembre de 2000, con las troncales de la Avenida Caracas y la Calle 80. Desde entonces, se han abierto varias nuevas troncales y otras que están en proceso de construcción.

Este nuevo sistema consiste en vehículos articulados con paradas fijas en estaciones exclusivas. Los usuarios pagan en taquillas localizadas en cada estación. El sistema funciona como un Metro, pero con autobuses articulados. Por lo general, hay doble vía de exclusividad en los dos lados de la estación, para permitir que los articulados de servicio expreso sobrepasen a los de servicio corriente.

TRANSMILENIO ha sido considerado como uno de los proyectos más ambiciosos e importantes que ha desarrollado Bogotá en toda su historia, más allá de otros sistemas de transporte que tuvo la ciudad, como el servicio de Tranvía Eléctrico, que desde 1910 estuvo en funcionamiento hasta 1951; el sistema de Trolebús, que funcionó de 1948 hasta 1991 o el Tren Urbano, que desde 1887 hasta mediados de la década de 1990 todavía prestaba servicio hasta Soacha y ahora funciona como servicio de carga y turismo en la Sabana.

Dada su importancia, TRANSMILENIO, ha sido tomado como punto de referencia para la implementación de otros sistemas en el Continente, como son: el Metrobus de Ciudad de México y León, en México; el Trole y Ecovía de Ciudad de Quito y Metrovía de Guayaquil, en Ecuador; en Porto Alegre, Salvador y Sao Paulo en Brasil y en la Ciudad de Guatemala con el TransMetro.

Con base en este modelo, también se iniciaron la construcción de Transantiago en Santiago, en Chile y El Metropolitano en Lima, en Perú y las primeras líneas de trolebús en las ciudades de Mérida, Trolmérida y Barquisimeto, Transbarca, ambas en Venezuela.

Finalmente, en Colombia, se desarrollan sistemas similares en las ciudades de Cali, Cartagena, Barranquilla, Medellín, Pereira, Soacha y Bucaramanga, por el éxito que se le ha conferido al sistema de TRANSMILENIO.

2. SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO PARA EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

El Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), integrada por los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón, es considerada, según la información demográfica del DANE⁸, como la quinta zona urbana del país.

De la misma manera que en otras áreas urbanas colombianas, el transporte público en el AMB es la principal categoría de movilización de la población. De acuerdo con un estudio⁹ realizado por la Nación, el esquema de operación existente en el AMB muestra un alto nivel de ineficiencia y precarias condiciones de seguridad y confiabilidad.

Así mismo, el estudio mencionado, señaló que el mantenimiento de dicho esquema, basado en la competencia entre las unidades de transporte, genera un detrimento progresivo de los tiempos de viaje y un aumento de los costos de operación y de los niveles de accidentalidad y contaminación, por lo cual, concluye, esta situación presenta graves consecuencias en la competitividad de la ciudad y la calidad de vida de los habitantes. Por ésto, la Nación propuso la implementación del SITM para el AMB, con el propósito de mejorar la calidad del servicio ofrecido, manteniendo los niveles tarifarios existentes.

⁸ Según la información demográfica proyectada por el DANE, para el año 2004, el AMB registraba una población total de 1,022,532 habitantes, de los cuales el 96% correspondían a población urbana, con un crecimiento anual de 1.88%.

⁹ **SAIP LTDA.** Estudio de complementación y actualización del diseño operacional del SITM. Bucaramanga, 2003.

Según el documento 3298 del Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES, de fecha 26 de Julio de 2004, el SITM para el AMB es considerado como un proyecto de importancia estratégica para la Nación y los Municipios del AMB¹⁰, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 10 de la Ley 819 de 2003, “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones”.

Concebido así, este proyecto se presenta como una solución a la necesidad de mejorar las condiciones de movilidad de los usuarios del transporte público de esta jurisdicción, mediante el establecimiento de un sistema que combine la eficiencia, el bajo costo y la participación privada, por medio de la planificación adecuada de la oferta y demanda, la reducción de los tiempos de viaje y la optimización de los recursos disponibles, mejorando así la calidad de vida de los usuarios y la rentabilidad para los transportadores¹¹.

Así entonces, el diseño del SITM para el AMB, se basó en los conceptos de operación aplicados en TRANSMILENIO, adaptados a las condiciones particulares del AMB que, junto con el plan de reestructuración del sistema de transporte colectivo, constituyen los ejes principales sobre los cuales se soportará el transporte público masivo del Área Metropolitana de Bucaramanga.

Este sistema, comúnmente denominado METROLÍNEA, operará a través de autobuses articulados, sobre carril exclusivo, en las vías troncales y de

¹⁰ **REPÚBLICA DE COLOMBIA.** Departamento Nacional de Planeación. Documento CONPES 3298. Sistema Integrado del Servicio Público Urbano de Transporte Masivo de Pasajeros del Área Metropolitana de Bucaramanga. Bogotá, 26 de Julio de 2004. Pág. 2.

¹¹ **ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.** Sistema Integrado de Transporte Masivo para el Área Metropolitana de Bucaramanga. Plan de Manejo Ambiental. Bucaramanga, 2005. Pág. 1.

autobuses padrones y alimentadores, en tránsito mixto, sobre las vías pretroncales y alimentadoras. Así mismo, la configuración del sistema permite que los autobuses padrones puedan ingresar al corredor troncal y utilizarlo en parte de su recorrido.

La infraestructura del sistema está conformada principalmente por vías troncales, vías pretroncales, vías alimentadoras, estaciones centrales, estaciones puerta derecha, estaciones puerta izquierda, estaciones intermedias, estaciones de cabecera, talleres y patios.

La longitud del sistema troncal propuesto está estimada en aproximadamente 20.1 Km., que conforman el corredor principal del sistema, el cual se extiende sobre la Carrera 15 y sobre la Autopista a Floridablanca y a Piedecuesta, entre La Virgen, pasando por la Avenida Quebrada Seca y la estación de cabecera, ubicada a la entrada al Municipio de Piedecuesta y sobre la Autopista a Girón entre la Puerta del Sol y el Puente El Bueno.

A lo largo del corredor troncal se encontrará instalado un conjunto de estaciones de parada, ubicadas principalmente en el separador central de la vía, dos estaciones intermedias y dos estaciones de cabecera, que recibirán las transferencias de pasajeros de las rutas alimentadoras que sirven a las cuencas de alimentación de Provenza, Cañaveral, Floridablanca y Piedecuesta.

Las vías pretroncales se caracterizarán por poseer carriles sobre los cuales circulará el tráfico particular de forma compartida con los vehículos tipo padrón, quienes se integrarán operativamente con las rutas alimentadoras en las estaciones de cabecera e intermedias incrementando la cobertura del sistema.

El sistema de vías pretroncales tiene una longitud aproximada de 35.0 Km. En ellas se encuentra instalados un conjunto de estaciones y paradas puerta derecha exclusivas del sistema. Así mismo hacen parte del sistema dos estaciones de cabecera que atienden las cuencas de alimentación de Ciudad Norte, en el Municipio de Bucaramanga y de Caneyes en el Municipio de Girón.

Las vías alimentadoras se caracterizan por poseer paradas puerta derecha y carriles sobre los que circula tráfico particular de forma compartida con los autobuses alimentadores que transportan a los pasajeros desde las estaciones de cabecera e intermedias hasta las cuencas de alimentación y viceversa.

El sistema de vías alimentadoras está compuesto por la infraestructura que atiende las cuencas de Ciudad Norte, Provenza, Cañaveral, Floridablanca, Piedecuesta y Girón. Así mismo, permitirán la integración de la Carrera 33 con el sistema pretroncal a la altura de los puntos parada de Conucos y San Andresito.

Las estaciones de parada se han concebido como recintos cerrados a los cuales los usuarios del sistema acceden utilizando equipos que permiten validar el medio de acceso (Tarjeta Inteligente Sin Contacto), el cual es adquirido y cargado en los puntos de venta y carga, ubicados sobre los corredores troncales, pretroncales y alimentadores del sistema y en los diferentes puntos destinados en el Área Metropolitana de Bucaramanga, los cuales estarán integrados a la red de comercialización del sistema METROLÍNEA.

Existen dos tipologías generales de estaciones de parada dependiendo de la ubicación de éstas sobre el corredor y del tipo de acceso que poseen los

autobuses que pararán en ellas, estos tipos de parada son las paradas puerta izquierda y las paradas puerta derecha.

Las estaciones puerta izquierda se encuentran ubicadas en los corredores troncales sobre el separador central y en los corredores pretroncales sobre el costado izquierdo de la vía, de forma tal que permiten que los usuarios realicen el ascenso y descenso, de los autobuses articulados y padrones, a nivel de plataforma con las puertas del lado izquierdo en una zona paga.

Las estaciones puerta derecha se encuentran ubicadas en los corredores pretroncales y sobre algunos puntos en el corredor troncal, en el costado derecho de la vía atendiendo a los usuarios que ascienden y descienden a desnivel de los buses padrones en una zona paga.

Las estaciones intermedias o de transferencia estarán ubicadas a los costados de la vía en puntos estratégicos sobre el corredor troncal, de forma tal que puedan atender a las cuencas de alimentación del sistema, facilitando a los usuarios la integración tarifaria con los servicios troncales y pretroncales mediante la implementación de infraestructuras como puentes y pasos deprimidos peatonales permitiendo realizar las transferencias con seguridad y confort.

El sistema METROLÍNEA cuenta con dos estaciones intermedias ubicadas sobre el corredor troncal de la Autopista a Floridablanca, a la altura del Puente vehicular de Provenza y frente al Centro Comercial Cañaverl.

Las estaciones de cabecera, también conocidas como portales o terminales, estarán ubicadas en los puntos extremos del sistema de forma tal que en ellas inicien las rutas troncales y pretroncales del sistema. Las estaciones de cabecera al igual que las estaciones intermedias permitirán la transferencia

de los usuarios provenientes de las rutas alimentadoras hacia las rutas troncales y pretroncales del sistema y viceversa.

Adicionalmente, el desarrollo del sistema contempla la recuperación del espacio público y la identificación y promoción de proyectos específicos de desarrollo urbano. Finalmente, se considera que la ordenación del sistema dependerá de la reorganización de las rutas de transporte público colectivo del AMB.

3. PASO VEHICULAR DEPRIMIDO DE BUCARAMANGA

El proyecto del Paso Vehicular Deprimido hace parte integrante del Contrato No. 002 - Ejecución del Tramo 2 de la Licitación Pública LPI-001 - 05, consistente en la construcción de la Troncal del SITM sobre la Diagonal 15 entre el Centro Comercial “Sanandresito La Rosita” (k1+170) y el “Intercambiador de La Puerta del Sol” (k2+430), trabajo éste que fue realizado por el Consorcio Unión Temporal Conexión Vial Metropolitana.

Se trata de una obra complementaria derivada de la adición presupuestal aprobada por el Banco Mundial, BM, a solicitud de METROLÍNEA S.A., quien es la entidad financiadora del aporte de la Nación al SITM, que asciende en total a \$218 mil millones¹².

El Paso Vehicular Deprimido consiste en un paso a desnivel, que inicia aproximadamente 30 metros adelante de la Calle 51 sobre la Carrera 17, sentido sur norte, atraviesa la Diagonal 15 y finaliza en dos ramales: uno sobre la Carrera 15 y otro en la Carrera 17, con Avenida La Rosita (Véase diseño Anexo 1, página 17).

Se estima que el costo del Paso Vehicular asciende a 8.600 millones de pesos¹³, los cuales se han invertido desde el 15 de Mayo de 2007, fecha de inicio de la etapa de preconstrucción, hasta el 22 de Abril de 2008, fecha establecida para su terminación; además, se calcula que para su

¹² Información suministrada por Mauricio Cuellar, especialista en transporte del Banco Mundial. En: <http://www.ecolombia.com.co/index.asp?id=103&Ide=132>

¹³ Eltiempo.com. Edición de fecha 23 de Enero de 2008.

construcción se removerán 22 mil metros cúbicos de tierra y que el túnel tendrá una longitud de 250 metros y una profundidad máxima de 8 metros¹⁴.

Por otra parte, la entrada al Deprimido tendrá una pendiente de 6.5 por ciento, que disminuirá a 2,34 en el cuerpo central, para finalizar en la salida con un 8 por ciento¹⁵.

Finalmente, se cree que por este paso vehicular subterráneo, a diario, transitarán aproximadamente 10.775 automóviles¹⁶.

De acuerdo con el proyecto, la importancia de esta obra está representada en que a través de este Paso Vehicular Deprimido se elimina la intersección semaforizada de la Carrera 17 con Calle 50, lo cual permitirá la circulación de los vehículos sin detenerse hasta la Diagonal 15, para continuar su recorrido hacia el norte de la ciudad.

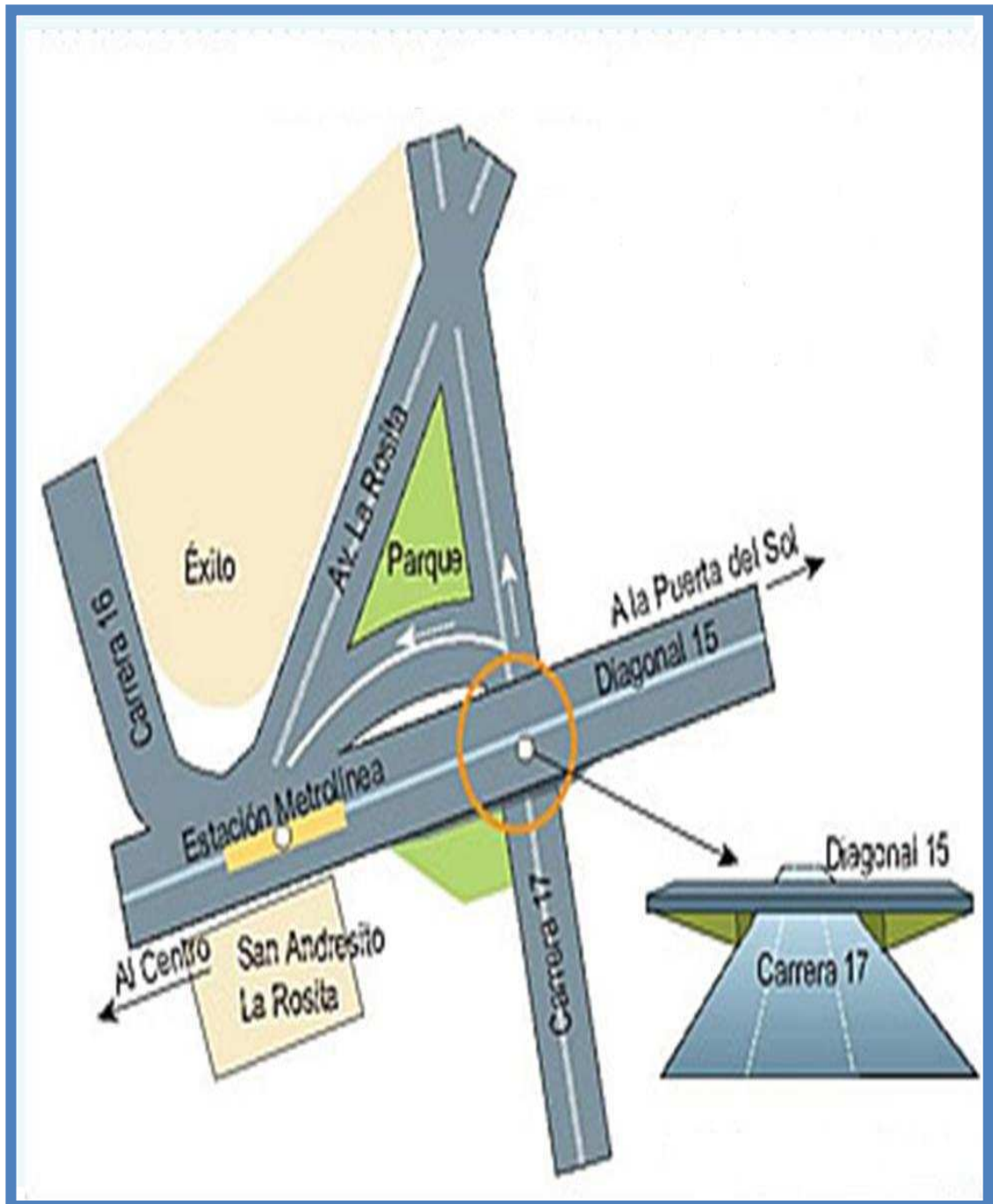
Es decir, se deduce que la construcción del Paso Vehicular Deprimido mejorará la conectividad y movilidad entre el sector de la Ciudadela Real de Minas y el centro de la ciudad, lo cual representará una disminución en los tiempos de viaje ó de desplazamiento por el sector.

¹⁴ Ibíd.

¹⁵ Ibíd.

¹⁶ Ibíd.

Figura 1. Diseño Paso Vehicular Deprimido



Fuente: VANGUARDIA LIBERAL. Bucaramanga, 26 de Junio de 2007. Pág. 2A.

4. ÁREA DE INFLUENCIA

El área de influencia del proyecto está representada por la Comuna 6, por ser ésta el receptor principal de los efectos inmediatos de la obra. En este sentido, la Comuna 6 o “La Concordia”, está conformada por los siguientes barrios: La Concordia, San Miguel, Candiles, Aeropuerto Gómez Niño, Ricaurte, La Ceiba, La Salle y La Victoria (Véase plano Comuna 6, página 19).

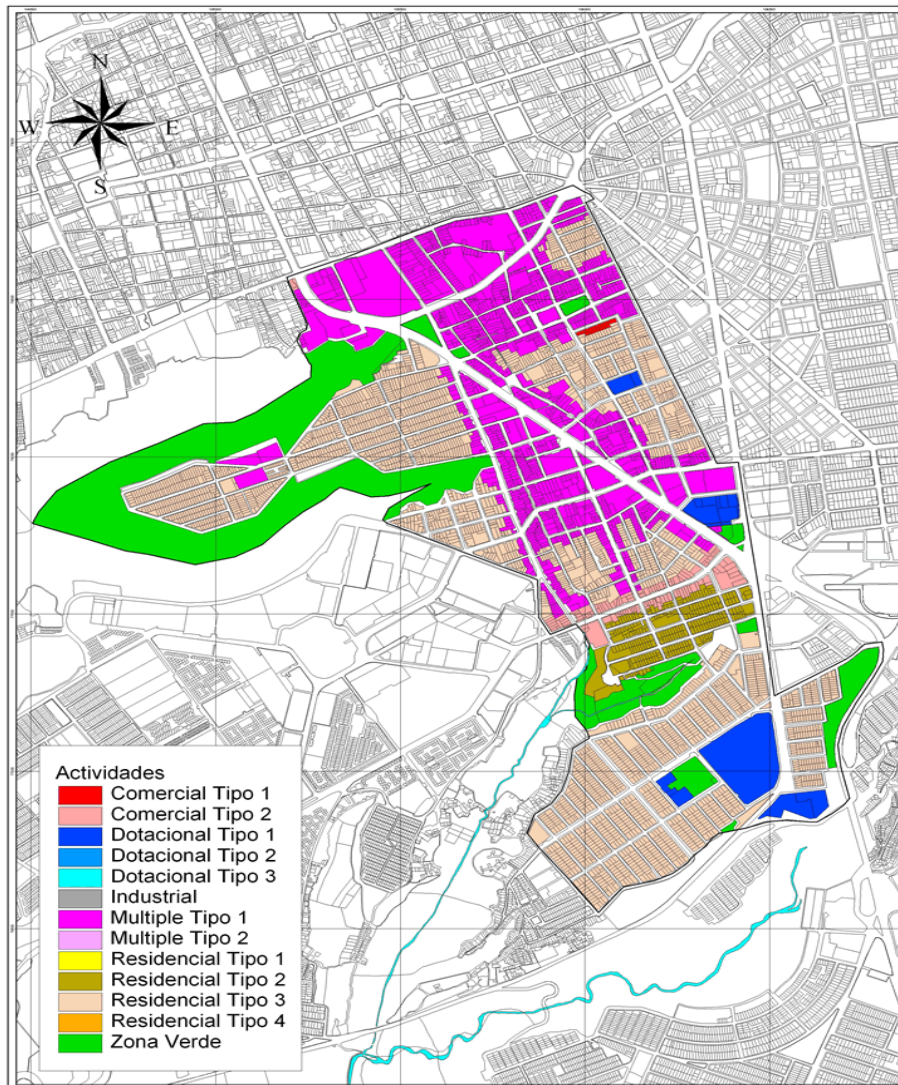
Los límites de esta Comuna están señalados a partir de la Carrera 14 B con Calle 45, desplazándose en sentido oriental hasta la Carrera 23 con Calle 56, en línea recta hasta empalmar con la Carrera 27, por ésta al sur para llegar a la Calle 67, dirigiéndose hacia el oriente por la misma hasta el puente con la Autopista, continuando hacia el sur-occidente, borde de escarpa en los barrios La Salle y La Victoria hasta la Carrera 11, al nor-occidente por el costado occidental del barrio La Victoria, para llegar a la Calle 65 y subir a la Carrera 16 y en línea recta a la Calle 61 y por ésta bajar hasta la Carrera 16 para cruzar al norte, bajando por la Diagonal 14, llegando a la escarpa, en la continuación de la Calle 53, tomando la cañada para bajar por la Quebrada del Loro, hasta su confluencia con la Quebrada La Rosita y de este punto aguas arriba hasta el punto de partida.

Por otra parte, las principales características socio-económicas¹⁷ de la Comuna 6 señalan que, según el tipo de vivienda, el 55.2% son casas; el 39% apartamentos y el 5.8% cuartos. Estas viviendas están clasificadas, según el estudio de estratificación socio-económica de la ciudad, en los estratos 3 y 4.

¹⁷ **DANE.** Censo de Población 2005. En: www.dane.gov.co.

En la gráfica siguiente se observa la clasificación de las actividades económicas, según el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Bucaramanga¹⁸.

Figura 3. Clasificación Actividades Económicas - Comuna 6



¹⁸ **ALCALDÍA DE BUCARAMANGA.** Oficina Asesora de Planeación. Decreto Número 089 de 2004. En: www.bucaramanga.gov.co.

5. POBLACIÓN OBJETO

Por población objeto se entiende las personas beneficiadas y/o afectadas por el proyecto. En este sentido, se incluye, en términos generales, a los residentes, industriales y comerciantes del área de intervención y/o de influencia del proyecto de construcción del Paso Vehicular Deprimido en la Carrera 17 con Diagonal 15 de Bucaramanga.

Según el Plan de Desarrollo de Bucaramanga 2004 – 2007, se estima que la población total de la Comuna 6 asciende a 45.366 habitantes¹⁹. De ellos, el 45.6% son hombres y el 54.4% son mujeres. Así mismo, el número promedio de personas por hogar es de 3.6.

La mayoría de esta población presenta las siguientes características en materia de educación formal²⁰: el 27.2% registra haber alcanzado el nivel de básica primaria; el 34.8% el nivel de secundaria; el 15.4% son profesionales; el 2% ha realizado estudios de postgrado; mientras que el 3.9% no ha cursado ningún nivel educativo.

De otra parte, según sus características socio-económicas, se trata de una población heterogénea, en donde se destacan industriales, empresarios, comerciantes, empleados, estudiantes, desempleados y amas de casa.

Un aspecto importante para destacar es la regular y permanente presencia, en el área de influencia del proyecto, de personas con limitación visual, dado que en este sector, más específicamente en la Calle 52 N0. 16 – 148 del

¹⁹ **COMPROMISO**. Plan de Desarrollo por Comunas y Corregimientos 2003. En: Plan de Desarrollo de Bucaramanga 2004 – 2007. www.bucaramanga.gov.co.

²⁰ **DANE**. Censo de Población 2005. En: www.dane.gov.co.

Barrio San Miguel, funciona la antigua sede del Instituto Nacional para Ciegos, INCI, hoy Asociación Santandereana de Ciegos.

De acuerdo con la información suministrada por las directivas de esta Asociación, se estima que existen 53 personas afiliadas en calidad de asociados, de las cuales participan activamente un número cercano a 35. Todas ellas presentan algún tipo de limitación visual.

Si bien estas personas, en su mayoría, no residen en este sector, no obstante, sí atraviesan y/o recorren diariamente el eje vial de intervención del proyecto, en su movilización hacia este centro, que, entre otras funciones, representa para ellos su sitio habitual de encuentro, relación e integración social.

6. PLAN DE MANEJO AMBIENTAL

El Plan de Manejo Ambiental (PMA) es un documento público que, producto de una evaluación ambiental, establece de manera detallada, las acciones que deberán implementarse para prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales negativos que se causen por el desarrollo de un proyecto, obra o actividad.

Este documento incluye los planes de gestión, seguimiento, monitoreo y contingencia, según la naturaleza del proyecto, obra o actividad²¹. El propósito de la evaluación ambiental es asegurar que las opciones de desarrollo bajo consideración sean ambientalmente adecuadas y sustentables y que toda consecuencia ambiental sea reconocida pronto en el ciclo del proyecto y tomada en cuenta para el diseño del mismo.

Así, la evaluación ambiental identifica maneras de mejorar ambientalmente los proyectos y minimizar, atenuar o compensar los impactos adversos. De igual manera, alerta pronto sobre la existencia de problemas, por lo que las evaluaciones ambientales deberán:

- Posibilitar el tratamiento de los problemas ambientales de manera oportuna y práctica.
- Reducir la necesidad de imponer limitaciones al proyecto, porque se pueden tomar los pasos apropiados con anticipación o incorporarlos dentro del diseño del proyecto.
- Ayudar a evitar costos y demoras en la implementación, producidos por problemas ambientales no anticipados.

²¹ Definición adaptada de: <http://www.corpamag.gov.co>.

De esta manera, las evaluaciones ambientales también proporcionan un mecanismo formal para la coordinación interinstitucional y para tratar las preocupaciones de los grupos afectados.

Al igual que los análisis económicos, financieros, institucionales y de ingeniería, la evaluación ambiental forma parte de la preparación del proyecto y se encuentra íntimamente ligada a otros aspectos de la elaboración del proyecto, lo cual garantiza que:

- Las consideraciones ambientales cobren su debida importancia durante la toma de decisiones referentes a la selección, ubicación y diseño del proyecto.
- Su realización no retrase indebidamente el procesamiento del proyecto.

Por su parte, se entiende como impacto ambiental, cualquier alteración en el sistema ambiental físico, químico, biológico, cultural y socioeconómico que pueda ser atribuido a las actividades humanas relacionadas con la implementación de un proyecto, obra o actividad²².

Ahora, si bien los impactos ambientales pueden ser positivos ó negativos, en el caso de la evaluación ambiental, se hace énfasis en los efectos ambientales negativos que se causen por el desarrollo del proyecto, obra o actividad.

Por su parte, en el caso particular de la evaluación ambiental realizada con motivo de la formulación del proyecto de implementación del SITM para el AMB, se presentan dos evaluaciones, una sin proyecto, donde se hace un diagnóstico de la situación actual de la zona, especialmente del corredor a intervenir, identificando la problemática generada por las actividades que allí

²² Ibíd.

se desarrollan y, otra, que hace referencia a los impactos generados por las actividades propias del desarrollo del proyecto, durante su etapa de construcción.

A partir del conocimiento obtenido de las características técnicas del proyecto, se determinaron las acciones y procesos susceptibles de alterar el medio natural, las cuales se mencionan en la descripción del proyecto o se identifican en la línea base ambiental, así como la caracterización de los efectos ambientales generados y sus áreas de influencia.

Para la elaboración de la evaluación ambiental de la situación sin proyecto, se realizó una descripción de los impactos identificados con base en listas de chequeo y a partir de los resultados obtenidos de la aplicación de unas encuestas a los habitantes y comerciantes del corredor actual, según un estudio social de la zona, realizado por la Universidad Industrial de Santander²³.

Finalmente, es preciso agregar que el proceso de evaluación y gestión ambiental del proyecto se enmarcó dentro de la metodología propuesta para la identificación y evaluación de impactos ambientales, desarrollada por las Empresas Públicas de Medellín²⁴.

²³ Este estudio se menciona en el documento “Sistema Integrado de Transporte Masivo para el Área Metropolitana de Bucaramanga”. Plan de Manejo Ambiental. Capítulo 4. Evaluación Ambiental. Pág. 1. Realizado por el Área Metropolitana de Bucaramanga y la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, 2005. Pág. 1. Por su parte, la Universidad Industrial de Santander fue el ente coordinador de diseños de infraestructura y de la estructuración técnica, legal y financiera del proyecto del SITM para el AMB.

²⁴ **ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.** Sistema Integrado de Transporte Masivo para el Área Metropolitana de Bucaramanga. Plan de Manejo Ambiental. Bucaramanga, 2005. Pág. 1.

7. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

El Plan de Gestión Social (PGS) se constituye en uno de los instrumentos más importantes y significativos del Plan de Manejo Ambiental (PMA), considerando que el ambiente y la realidad social representan un todo sistemático y transaccional y, por tanto, en su gestión, debe prevalecer una perspectiva holística.

Lo anterior es consecuente con el marco de los principios establecidos en la Cumbre para la Tierra, celebrada en Río de Janeiro en 1992 y con el V Programa Comunitario Europeo, denominado “Hacia un Desarrollo Sostenible”, del 1 de Febrero de 1993, en donde se enfatiza sobre la importancia de vincular el comportamiento humano y social en los procesos de gestión ambiental.

Así, se reconoce internacionalmente el hecho de que la protección del ambiente y la administración de los recursos naturales deben integrarse con las cuestiones socio-económicas. Además, que las necesidades sociales, ambientales y económicas deben equilibrarse, unas a otras, para así poder obtener resultados sostenibles a largo plazo.

En este contexto y teniendo en cuenta que el componente socio-económico es uno de los más afectados, principalmente durante la fase de construcción del proyecto del SITM para el AMB, el PMA contempla la necesidad de incorporar dentro de su formulación e implementación, el diseño y la aplicación de un PGS que logre minimizar los impactos negativos causados sobre la población residente en el área de afectación o influencia del proyecto.

De esta manera, el PGS se constituye en la principal herramienta que viabiliza la gestión social del proyecto, favoreciendo las relaciones con el entorno y las comunidades objeto de su intervención.

En este sentido, el propósito del PGS es prevenir, controlar, corregir, mitigar y/o compensar los impactos no deseados derivados del proyecto de implementación del SITM para el AMB, en particular en el caso de la construcción del Paso Vehicular Deprimido en la Carrera 17 con Diagonal 15, dando cumplimiento al Plan de Implementación del Plan de Manejo Ambiental (PIPMA)²⁵.

Además, con el diseño y la ejecución del PGS se procura manejar adecuadamente los impactos de orden económico y social, a saber:

- Evitar la especulación y desinformación de la comunidad frente al proyecto y sus impactos a nivel socioeconómico y ambiental.
- Contrarrestar falsas expectativas que surgen en cuanto a una exagerada demanda de empleos del proyecto.
- Prestar atención a las quejas ciudadanas por efectos de limitaciones en la accesibilidad, contaminación ambiental, suspensión temporal de servicios públicos, entre otras.
- Implementar programas destinados a prevenir o minimizar los riesgos de accidentalidad derivados de la ejecución del proyecto.

²⁵ **RAMÍREZ**, Jorge. Plan de Gestión Social. SITM para el AMB – METROLÍNEA S.A. Contrato No. 002 – Ejecución del Tramo 2 de la Licitación Pública LPI-001 - 05, consistente en la construcción de la Troncal del SITM sobre la Diagonal 15 entre el Centro Comercial “Sanandresito La Rosita” (k1+170) y el “Intercambiador de La Puerta del Sol” (k2+430) - Incluye la construcción de un Paso Vehicular Deprimido en la Carrera 17 con Diagonal 15 y las obras complementarias requeridas para su funcionamiento. Unión Temporal Conexión Vial Metropolitana. Bucaramanga, Junio de 2007. Pág. 2.

- Minimizar la afectación de viviendas por tránsito de maquinaria pesada.
- Implementar medidas tendientes a evitar perturbaciones en el sistema de transporte urbano.
- Establecer disposiciones tendientes a la menor obstaculización de las actividades comerciales, culturales y turísticas por la construcción de la obra.

Así, a continuación se transcriben las estrategias y los programas que se articulan alrededor de las actividades enmarcadas dentro de la gestión social del proyecto de construcción del Paso Vehicular Deprimido en Bucaramanga²⁶.

7.1 ESTRATEGIAS

El PGS contempla tres (3) estrategias básicas que se identifican a continuación:

- La creación del Punto de Atención a la Comunidad (Punto PAC).
- La constitución del Comité de Orientación y Atención Ciudadana (Comité PAC).
- La ubicación de Puntos Estratégicos de Información (PEI).

Estas estrategias se describen a continuación:

²⁶ Ibíd.

7.1.1 Punto de Atención a la Comunidad (Punto PAC). El Punto PAC es la oficina de atención directa del proyecto hacia la comunidad. A través de él se facilita a la ciudadanía el acceso a la información de la obra y se contribuye con la solución de las quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información generadas a partir del diseño y la ejecución de la misma.

7.1.2 Comité de Orientación y Atención Ciudadana (Comité PAC). El Comité PAC es la máxima instancia de participación comunitaria dentro del proyecto y está conformado por los líderes y/o representantes de la ciudadanía residente en el área de intervención e influencia de la obra. Este Comité tiene los siguientes objetivos:

- Divulgar la información sobre el proyecto.
- Ejercer el control y veeduría ciudadana para el buen desarrollo de las obras.
- Identificar y recoger las problemáticas manifestadas por la comunidad (referidas a la obra) e implementar alternativas de solución.
- Promover esquemas de apropiación y sostenibilidad de la obra y del proyecto.
- Crear escenarios pedagógicos para la sensibilización de la población alrededor del proyecto y promover los beneficios que el mismo traerá al sector y a la ciudad.

Además, por medio del Comité PAC se coordina y desarrolla el programa de educación ambiental. De otra parte, las funciones de los miembros del Comité PAC son:

- Servir de multiplicador en la divulgación de la información relacionada con el proyecto en las comunidades que representa.
- Asistir y participar en las reuniones y actividades de gestión social que se programen.
- Identificar y recoger las quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información presentadas por la comunidad, referidas a la obra, cooperando con la gestión de implementación de las alternativas de solución viables.
- Participar en los talleres de capacitación y sostenibilidad del espacio público y del ambiente que se programen.

El Comité PAC se reúne mensualmente, o cuando las circunstancias lo ameriten, para informar sobre el estado de avance de la obra y los cambios ocurridos durante la ejecución de la misma.

Las personas que conformen el Comité PAC deben cumplir con el requisito de poseer negocio, industria o ser residente en el área de influencia del proyecto. Igualmente, les corresponde asumir las siguientes responsabilidades:

- Comprometerse con las actividades de divulgación de la información del proyecto y de implementación de alternativas de solución a los problemas identificados.
- Contribuir con el uso adecuado, cuidado y manteniendo del espacio público y del mobiliario urbano.

7.1.3 Puntos Estratégicos de Información (PEI). Los Puntos Estratégicos de Información son equipamientos urbanos o puntos de encuentro ciudadano

móviles, ubicados en diferentes zonas del área de influencia del proyecto, para ofrecer información oportuna sobre el mismo.

Así comprendidos, presentan como principal función la de difundir, por medio de vallas, volantes, afiches y otros medios, la información relacionada con el proyecto entre las comunidades interesadas. Estos puntos se ubican en entidades o centros a los cuales acuda una amplia población, como son: centros de salud, centros culturales, iglesias, centros comerciales, entre otros.

7.2 PROGRAMAS

El PGS está conformado por siete programas, los cuales son:

7.2.1 Programa B1. Información a la comunidad

➤ **Objetivo:**

Dar a conocer a la comunidad una descripción general del proyecto (incluye estudios previos, diseños y construcción), resaltando el papel que cumple la comunidad dentro de éste y la importancia de su participación para un adecuado desarrollo.

➤ **Impactos a prevenir o mitigar:**

- Incomodidad de los propietarios o arrendatarios de los diferentes predios ubicados dentro del área de afectación.
- Incomodidad de la comunidad que transita por la zona de afectación.
- Alteración de las actividades diarias llevadas a cabo en los diferentes predios ubicados dentro del área de influencia del proyecto.

- Afectación de la salud por accidentes de las personas que transitan por la zona.

➤ **Espacios de información:**

- **Reuniones Generales Informativas.**

El contratista debe efectuar reuniones generales informativas dirigidas a la comunidad ubicada en el área de influencia del proyecto, las cuales son de tres tipos:

- i). Reunión de inicio de obra.
- ii). Reunión de avance del proyecto.
- iii). Reunión de finalización del proyecto.

Las reuniones de inicio de obra se realizan entre 20 y 15 días antes del inicio de la etapa de construcción; las reuniones de avance de obra deben ser realizadas al cumplirse el 50% de la etapa de construcción y las reuniones de finalización de obra se realizan al cumplirse el 95% de la etapa de construcción.

Además, es preciso desarrollar reuniones especiales de información, las cuales se enuncian a continuación:

- **Reunión con representantes de entidades del sector público y de organizaciones cívicas o comunitarias.**

Esta reunión de presentación del proyecto está dirigida a los miembros del Comité Local de Emergencia, las Juntas de Acción Comunal, las organizaciones cívicas o de vecinos, los directivos de establecimientos

educativos y de salud y a los representantes de las organizaciones de colegios del sector de influencia, un mes antes del inicio de la etapa de construcción.

- **Reunión con industriales y comerciantes**

Una sesión con los representantes de industria y comercio ubicados en el área de influencia del proyecto, realizada quince días antes del inicio de obras que afecten los accesos vehiculares y peatonales a los predios.

➤ **Medios generales de divulgación:**

Además, este programa tiene prevista la utilización de medios generales de divulgación ó piezas publicitarias, las cuales son:

- **Vallas móviles.**

Son herramientas de divulgación que sirven para informar la proximidad a un tramo de vía o andén que se encuentre en intervención.

- **Vallas fijas.**

Son un instrumento de divulgación masiva que contiene información general del proyecto y se ubican en un espacio público adyacente a la obra.

- **Afiches informativos.**

Son piezas de comunicación masiva que contienen información general sobre el proyecto y que se instalan en el Punto PAC. Los afiches son elaborados trimestralmente, de acuerdo con los parámetros de diseño establecidos por METROLÍNEA S.A.

- **Volantes de información.**

Son herramientas de comunicación que describen aspectos específicos de la obra y que se distribuyen a la comunidad o se dejan en el Punto PAC, para que la comunidad tenga acceso a ellos. Se trata de seis tipos de volantes:

- (i) Volante de inicio de obra
- (ii) Volante de avance de obra
- (iii) Volante de finalización de obra
- (iv) Volante de Plan de Manejo de Tráfico
- (v) Volante de información ciudadana
- (vi) Volante de invitación a reunión

- **Plegables de sostenibilidad.**

Son herramientas de comunicación que describen aspectos específicos del cuidado y mantenimiento de la obra. El objetivo de estos plegables es brindar información sobre la responsabilidad ciudadana en el buen uso y mantenimiento de las obras construidas, lo que contribuye con el proceso de sostenibilidad de la obra. Estos plegables se entregan en el taller de entrega de obras y con los grupos seleccionados de los colegios en las Jornadas Cívico Ambientales.

Adicionalmente, se deben elaborar y distribuir los plegables de sostenibilidad puerta a puerta en los predios ubicados en el área de influencia del proyecto.

- **Emisión de cuñas radiales.**

Mediante la emisión de cuñas radiales en una emisora de alta sintonía se difunde, durante los diez días hábiles anteriores al inicio de la etapa de construcción, la información general sobre el proyecto, el Plan de Manejo de

Tráfico y la programación de desviación del tráfico vehicular y peatonal aprobados.

7.2.2 Programa B2. Atención y participación ciudadana

➤ **Objetivo:**

Contar con la participación externa, amplia, deliberada y conciente de las diferentes comunidades involucradas y afectadas por la construcción del proyecto; en este sentido, la participación tiene como fin la preservación de sus derechos y el cumplimiento de sus derechos ambientales.

Este programa se desarrolla a través de la aplicación de las estrategias del Punto de Atención a la Comunidad, Punto PAC y de la conformación del Comité PAC.

Así mismo, mediante el desarrollo de los Talleres de Sostenibilidad y las Jornadas Cívico Ambientales, que son sesiones de información, capacitación y sensibilización sobre temas relacionados con el uso y cuidado del espacio público y la preservación del medio ambiente, se pretende lograr la apropiación del proyecto por parte de los miembros del Comité PAC y de los estudiantes de los colegios ubicados en el área de influencia de la obra, respectivamente.

➤ **Impactos a prevenir o mitigar:**

- Inconformidad de los propietarios o arrendatarios de los diferentes predios ubicados dentro del área de afectación.
- Inconformidad de la comunidad que transita por la zona de afectación.

- Alteración de las actividades diarias llevadas a cabo en los diferentes predios ubicados dentro del área de influencia del proyecto.

7.2.3 Programa B3. Contratación mano de obra

➤ **Objetivo:**

Seleccionar al personal de la zona que laborará durante la etapa de construcción del proyecto, el cual debe estar en capacidad de realizar adecuadamente las actividades relacionadas al puesto de trabajo.

➤ **Impactos a prevenir o mitigar:**

- Rechazo del proyecto por parte de la comunidad.
- Inconformidad de la comunidad, al no ser tenida en cuenta para la contratación de personal (mano de obra no calificada).

7.2.4 Programa B4. Capacitación del personal empleado

➤ **Objetivo:**

Conformar un grupo de trabajo (incluye contratistas y subcontratistas) capacitado integralmente sobre las características y condiciones del proyecto.

➤ **Impactos a prevenir o mitigar:**

- Afectación de la salud del personal que laborará en la obra y de la comunidad en general por causa de accidentes de trabajo.
- Alteraciones al medio ambiente.

- Inconformidad de los propietarios o arrendatarios de los diferentes predios ubicados dentro del área de afectación.
- Inconformidad de la comunidad que transita por la zona de afectación.

7.2.5 Programa B5. Educación ambiental

➤ Objetivos:

- Concientizar y entrenar a la comunidad del área de influencia del proyecto en la importancia que tiene la implementación del sistema de transporte masivo.
- Generar un sentido de pertenencia de la comunidad en general hacia el proyecto por tratarse de un bien público y de interés colectivo.

➤ Impactos a prevenir o mitigar:

- Deterioro de las características del proyecto o del entorno por prácticas inapropiadas llevadas a cabo por la comunidad.
- Molestias en la comunidad, por expectativas de cambio de usos del suelo.

7.2.6 Programa B6. Restablecimiento de bienes afectados

➤ Objetivo:

Restablecer las condiciones iniciales a los predios y áreas de la zona donde se llevará a cabo el proyecto que durante el desarrollo de la etapa de construcción puedan llegar a ser afectadas.

➤ **Impactos a prevenir o mitigar:**

- Deterioro del paisaje.
- Pérdida de cobertura vegetal.
- Alteraciones de predios públicos y privados.
- Molestias de la comunidad.

7.2.7 Programa B7. Salud ocupacional y sostenibilidad

➤ **Objetivo:**

Minimizar o evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales que sean previsibles, brindando al personal de la obra y a la comunidad en general un ambiente seguro.

➤ **Impactos a prevenir o mitigar:**

- Afectación de la salud del personal de la obra por ocurrencia de accidentes de trabajo ó enfermedades profesionales.
- Afectación de la salud de la comunidad o del personal que reside ó transita por el sector.
- Molestias en la población que transita por el sector.
- Accidentes sobre la comunidad en general.

8. MODELO DE GESTIÓN SOCIAL

En el ámbito latinoamericano, es frecuente el uso de la expresión gestión social, para referirse a la gestión en las empresas u organizaciones con fines “sociales” o sin ánimo de lucro. Sin embargo, en el ámbito europeo, es más habitual encontrar este mismo término para describir la gestión relacionada con la responsabilidad social de las empresas u otras organizaciones.

Por su parte, la gestión social, según Fernando Fantova²⁷, se refiere a la gestión de las unidades, organizaciones, sistemas o redes que realizan algún tipo de intervención social. De igual manera, según este mismo autor, cualquier actividad ó proceso se rige por la dinámica cíclica compuesta de planificación, ejecución y evaluación.

De otra parte, un modelo es comprendido como una representación esquemática o conceptual de la realidad, como una propuesta, normalmente de carácter teórico-práctica, que tiene una serie de características que se consideran dignas de emular. Generalmente, el modelo ilustra una situación deseable para ser analizada y puesta en práctica en un contexto similar o bien adaptarla a otras características del entorno.

En este sentido, la configuración dominante del modelo de gestión social contemporáneo se deriva del neoliberalismo. Es el resultado de la estandarización universal de la administración de lo público, bajo un mismo esquema de organización y funcionamiento. Así, cada organización está determinada por cinco rasgos predominantes, como son: semejanza

²⁷ **FANTOVA**, Fernando. Nuevos modelos en gestión social: calidad y excelencia en las organizaciones sociales. Adaptado del libro: “Manual para la gestión de la intervención social”. Editorial CCS, Quito, 2005.

organizativa con la empresa privada; incorporación de las leyes del mercado en los procesos de confección y dirección de los asuntos públicos; fomento de la competitividad mercantil; reemplazo de la idea del ciudadano por la del consumidor y reivindicación de la dicotomía entre política y administración.

Así entendido, este modelo se constituye en una guía de implementación, pues su objetivo es establecer reglas prescriptivas de "correcta" administración de lo público, destinado a reconfigurar un fenómeno, como lo es la gestión pública, con base en las cualidades de otra manifestación, la racionalidad de la gestión privada.

Por tal motivo, el fenómeno de la administración de lo público, asume la forma y el funcionamiento de la empresa privada. Deja el proceso político, para adquirir la forma del mercado; los servicios públicos abandonan las fórmulas burocráticas para asumir la modalidad de la competencia mercantil; el ciudadano se convierte en consumidor y la gestión se aparta de todo contacto con la política.

Como consecuencia de la aplicación de este modelo, en la mayoría de los casos, se tiende a minimizar el impacto que generan los proyectos sociales sobre la población a la que están destinados. Por ello, sus preocupaciones centrales son la cobertura y los costos del proyecto y no prestan la atención que corresponde al impacto sobre sus destinatarios. Suponen que éste será satisfactorio en la medida en que se cumplan las metas de ejecución presupuestal, los objetivos de producción y la entrega de bienes y/o servicios a los niveles de cobertura prefijados. Esta concepción hace que el análisis de la gestión se centre en la eficiencia de la generación de los productos (bienes o servicios) y no en el impacto de éstos.

Como evidencia, puede registrarse la respuesta ofrecida por el Gerente de METROLÍNEA S.A., por los permanentes reclamos de los comerciantes de que se les indemnice por los impactos negativos causados por las obras de construcción del SITM. Así, Félix Francisco Rueda Forero, respondió las inquietudes de los comerciantes afectados: "...METROLÍNEA no puede hacerles ningún reconocimiento económico a los comerciantes por los impactos de las obras. Ahora vendrá la bonanza, porque el sector entrará en una nueva fase y con cara... De verdad, de pagarse indemnizaciones no podrían realizarse obras en la ciudad"²⁸.

Así las cosas, el modelo, regularmente asume dos pautas recurrentes al momento de diseñar e implementar proyectos sociales: por una parte, la adopción de un esquema casi uniforme de organización y de gestión y, por otra parte, el utilizar como referentes para monitorear y evaluar el rendimiento solo criterios de medición cuantitativa, por ejemplo, a cuánta gente se beneficia, cuánto cuesta cada unidad de producto, entre otros, sin ningún indicador de tipo cualitativo, que relacione, verbigracia, el nivel de satisfacción de los destinatarios finales de los proyectos implementados.

²⁸ **RODRÍGUEZ** Ivonne. Vanguardia Liberal. Bucaramanga, 31 de Enero de 2008.

9. MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PASO VEHICULAR DEPRIMIDO DE BUCARAMANGA

El modelo de gestión social aplicado en el proyecto de implementación del SITM para el AMB, en particular en la construcción del Paso Vehicular Deprimido, reproduce las principales características predominantes del modelo de gestión social contemporáneo derivado del neoliberalismo.

En este sentido, su esquema de organización y funcionamiento, procura esencialmente lograr la eficiencia interna del proyecto y los objetivos de producción prefijados, sin considerar directamente el impacto externo que genera la obra durante su etapa de construcción sobre la población afectada.

Así, se supone que éste será satisfactorio en la medida que se cumplan las metas de ejecución presupuestal y la entrega de los bienes y/o servicios establecidos. Esta concepción hace que el análisis de la gestión se centre en la eficiencia de la generación de los productos y no en el impacto de éstos.

Por lo anterior, por sus características, el modelo de gestión social aplicado en el proyecto objeto de la presente investigación se define como un modelo tecno-económico, eficientista e instrumental.

En este sentido, se manifiesta, por una parte, que se trata de un modelo tecno-económico porque en su concepción, diseño y planeación no participaron profesionales de la ciudad ó representantes de los sectores objeto de su intervención, sino que éste fue adoptado de otros proyectos y otras realidades socio-culturales, como es el caso del Plan de Gestión Social desarrollado por las Empresas Públicas de Medellín, en cumplimiento de lo dispuesto en la Licencia Ambiental y en el Plan de Manejo Ambiental de los

proyectos hidroeléctricos Porce II y Porce III, realizados en jurisdicción de los municipios de Amalfi, Guadalupe, Gómez Plata y Anorí, al nordeste de Medellín, en el departamento de Antioquia.

De igual manera, las estrategias y los programas de relación e intervención social expuestos en el Plan de Gestión Social del proyecto de construcción del Paso Vehicular Deprimido, fueron adaptados de la experiencia de implementación del sistema TRANSMILENIO en Bogotá.

En esta dirección, se destacan como los principales componentes de la gestión social del proyecto, la información general a la comunidad y la participación ciudadana, los cuales están presentes explícita e implícitamente en las tres estrategias y en los siete programas contenidos en el Plan de Gestión Social.

Por otra parte, dicho modelo, en su aplicación, es coordinado por profesionales ó técnicos, ajenos a la comunidad afectada por el proyecto, más con un carácter modernizador, asumido de 'arriba hacia abajo' y que procura, igualmente, identificar y desarrollar procesos y productos económicamente rentables, así no sean ecológica, ambiental y socialmente pertinentes.

Por su parte, la oferta de empleo, dirigida a los residentes del sector de influencia del proyecto, que aparece representada en el programa B3 contratación mano de obra y que representa aproximadamente el 30% del personal vinculado con la obra, sólo se refiere a trabajos operativos, asistenciales ó de apoyo, esto es, mano de obra no calificada.

Lo anterior permite apreciar que, siguiendo el modelo tecnocrático de organización del trabajo, propuesto por Taylor²⁹, se da una notable separación entre la concepción (diseño), la coordinación y la ejecución del proyecto, observándose claramente un trabajo completamente definido a priori y una línea de mando vertical, que fueron dos de las principales características del determinismo científico del Siglo XIX.

Lo anterior, además, deriva en la creación de una brecha entre el saber teórico y el saber de la experiencia, que valora exclusivamente el primero de ellos, representado en los técnicos y especialistas.

Para compensar esta situación y procurando más garantizar la sostenibilidad del proyecto, el modelo contempla el componente de la participación ciudadana, pero éste sólo se materializa a través de un mecanismo de intervención formal y restringido, como el caso del Comité PAC, donde la participación apenas alcanza el nivel de la información, del proyecto hacia la comunidad, sobre la descripción, naturaleza y lineamientos generales de la obra ó sobre las decisiones administrativas después de éstas ser asumidas por METROLÍNEA S.A. ó por la Dirección del proyecto.

Así, excepcionalmente, se accede a los niveles de consulta e iniciativa, salvo que éstas se enmarquen dentro de los alcances y propósitos del proyecto y, por consiguiente, le signifiquen una alternativa válida y viable técnica y económicamente a la obra.

En este orden de ideas, lo social, que se identifica con el literal B dentro de la nomenclatura general del proyecto, presenta un carácter secundario, en

²⁹ **TAYLOR**, F. Principios de la Administración Científica. Nueva York. Marabout, 1916.

comparación con el componente D, de construcción, que en últimas es el que define las decisiones técnicas y económicas de la obra.

La situación anterior se puede confirmar cuando se confronta el peso relativo que se le confiere al componente social en relación con el componente de construcción del proyecto, dentro del Plan de Implementación del Plan de Manejo Ambiental (PIPMA), que sirve, entre otros, para calificar semanal y mensualmente los compromisos contractuales de la obra. Mientras que el primero registra un peso de 0,250, el segundo alcanza un valor de 0,500.

Es decir, lo constructivo representa el 50% del proyecto, en tanto que lo social constituye el 25% del total de la obra. Esta diferencia, sin duda, define prioridades, inversiones y decisiones en torno a los alcances y limitaciones del proyecto.

Por otra parte, se señala que el modelo es eficientista porque predetermina que la gestión se centra en la eficiencia de la generación de los productos y no en el impacto de éstos.

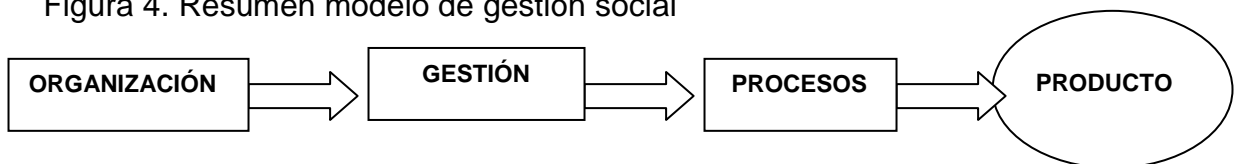
Consecuente con el carácter anterior, el valor central ahora es la racionalidad económica en la conversión de los recursos en resultados. Su propuesta está basada en el instrumental clásico de la gestión, que incluye las técnicas de contabilidad y control de gestión, presupuestal, financiero, compras, inventarios, puestos de trabajo, evaluación de cargas de trabajo, entre otros.

Finalmente, se precisa que es un modelo instrumental porque sirve para legitimar y operacionalizar la adecuada implementación y sostenibilidad del proyecto, guiado por los principios de economía y eficiencia. Incluso, es en este contexto, en el que mejor se comprende y acepta la participación ciudadana resaltada anteriormente.

Así entendida, la información general a la comunidad y la participación ciudadana, se constituyen, a su vez, en los principales instrumentos de la gestión general del proyecto, coherentes con las actuales exigencias de modernización, presionadas por el modelo neoliberal.

A continuación se resume gráficamente el modelo de gestión social aplicado en el proyecto de implementación del SITM para el AMB.

Figura 4. Resumen modelo de gestión social



En este sentido, el modelo expresa una estructura secuencial, lineal, en donde el proyecto se inserta en un contexto institucional, como lo es la empresa METROLÍENA S.A., que tiene previamente definidos sus modelos de organización y de gestión, basados en el enfoque tecnocrático de organización del trabajo, los cuales se transfieren ó replican en el modelo de construcción de la obra y en la gestión social del proyecto.

En este marco, se definen los procesos y actividades destinados a transformar los recursos en el producto, el SITM del AMB, que se entregará a la población destinataria, asumiendo que producirá el impacto buscado, como lo es ser determinante de la eficiencia económica de la ciudad y de la integración social de sus habitantes. Pero, en la práctica, no sucede así. Las evidencias muestran que tal supuesto no se logra efectivamente. Sobre todo, en la fase de construcción de la obra.

Por ello, es preciso generar un nuevo modelo de gestión social que permita transformar los insumos de la organización en productos, con arreglo a

criterios de eficiencia interna e impacto externo sobre la población destinataria de los mismos.

En este sentido, el punto de partida debe ser el impacto. Éste determina la cantidad y calidad de los bienes que se requieren para lograr el producto final. De esta manera, es posible definir un programa de producción con los procesos y actividades requeridos para la transformación de los insumos en productos, sin desconocer los impactos causados sobre la población objeto del proyecto.

10. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

La Encuesta de Percepción Ciudadana es un instrumento que permite conocer la opinión de la ciudadanía sobre el impacto social derivado de la construcción del Paso Vehicular Deprimido, como parte integrante del SITM del AMB.

De otra parte, a través de su aplicación, se pretende valorar y reconocer los alcances y limitaciones observadas a partir de los resultados obtenidos en desarrollo de las estrategias y programas implementados en el marco de la gestión social del proyecto.

La ficha técnica de la encuesta se presenta a continuación:

10.1 FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

MÉTODO: Entrevista personal directa.

POBLACIÓN OBJETIVO: Residentes del área de influencia del proyecto.

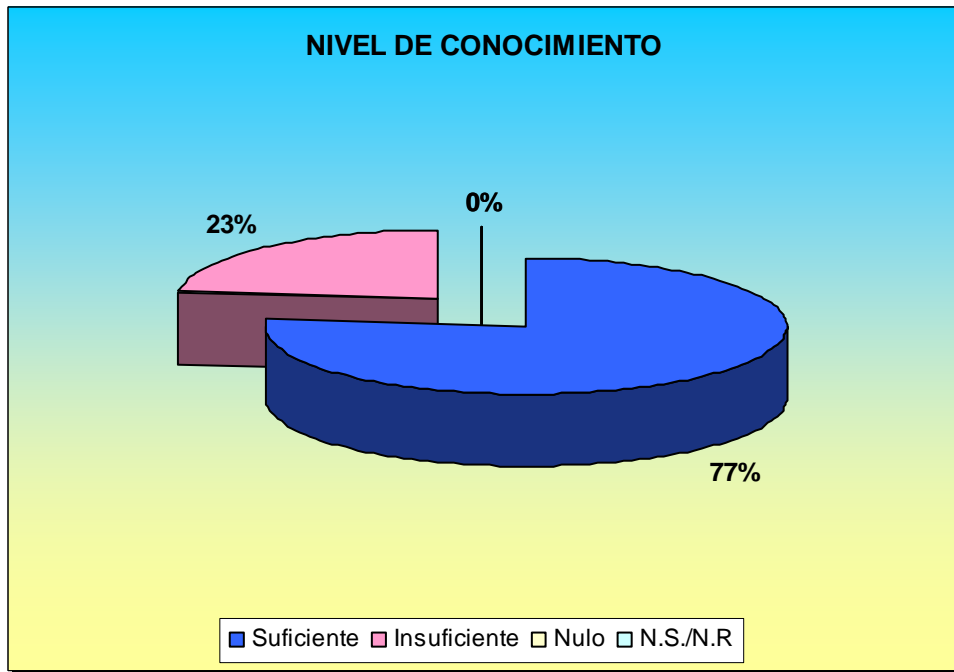
MUESTREO: Se aplicaron encuestas aleatorias, no probabilísticas, en los sectores residencial, industrial y comercial del área de influencia del proyecto.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 100 personas.

FECHA DE APLICACIÓN: Enero a Marzo de 2008

10.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Figura 5. Nivel de conocimiento que se tiene sobre la construcción del Paso Vehicular Deprimido.

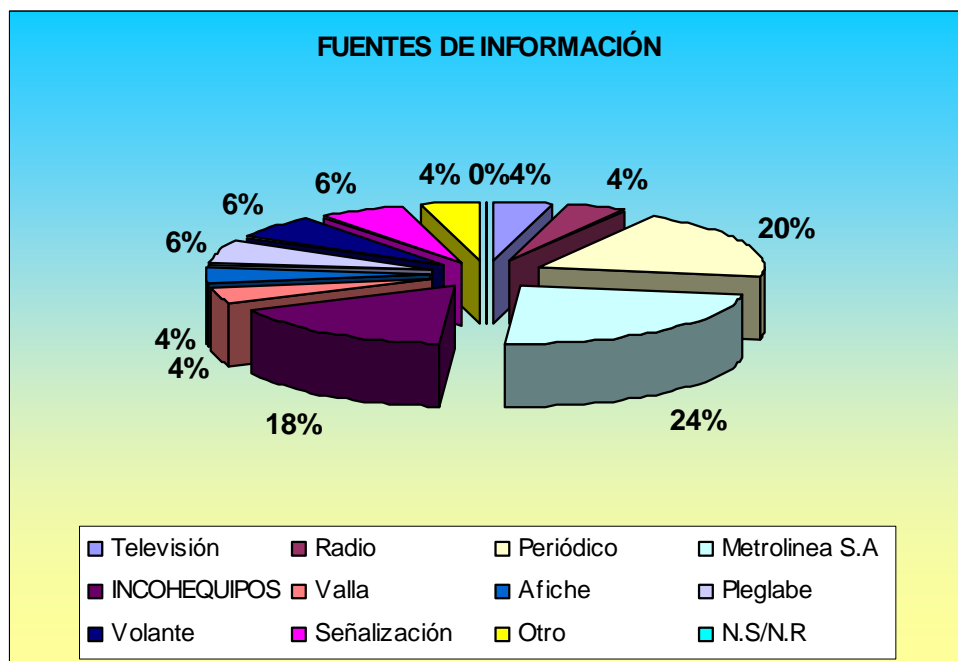


Como se aprecia en los resultados, la mayoría de los encuestados señalaron que poseen un nivel suficiente de conocimiento sobre la construcción del Paso Vehicular Deprimido.

En primera instancia, la manifestación anterior, permite evaluar aceptablemente los efectos producidos por la aplicación de las estrategias y programas relacionados con el componente de información general a la comunidad, dentro de la gestión social de la obra, que precisamente tenía como objetivo dar a conocer la descripción del proyecto, resaltando el papel que cumple la comunidad dentro de éste y la importancia de su participación para su adecuado desarrollo.

No obstante, resulta apreciable que un 23% de los residentes declararon que su nivel de conocimiento sobre el proyecto es insuficiente, lo cual invita a profundizar más sobre el particular, para examinar si las causas provienen de la aplicación del modelo ó más bien si se relacionan con factores subjetivos de la población consultada.

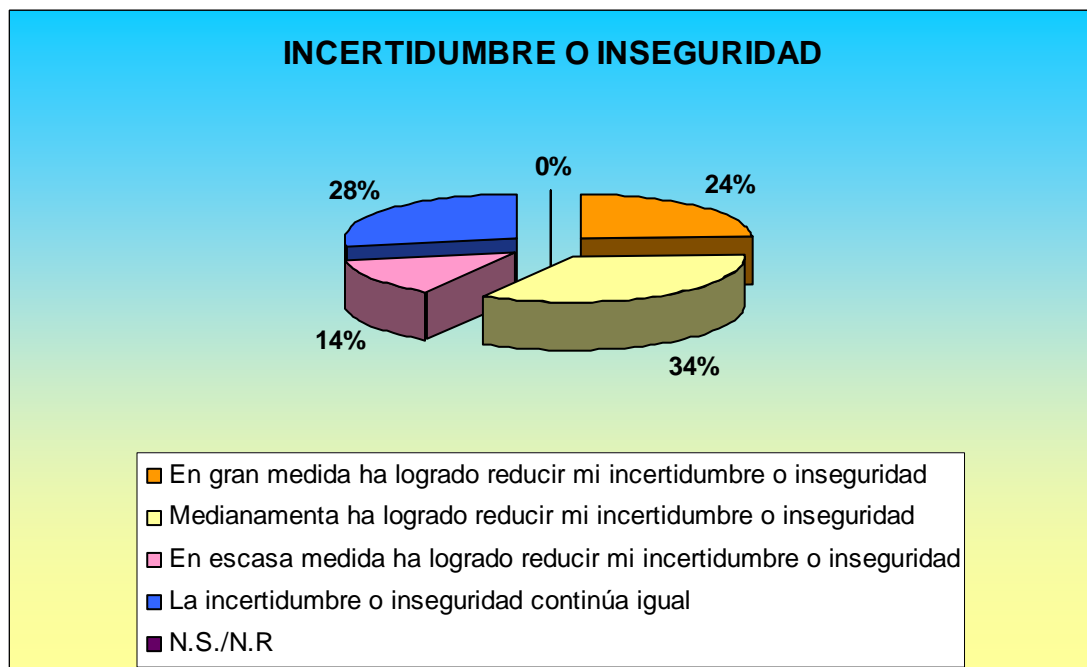
Figura 6. Medio o fuente de información a través del cual conoció este proyecto de construcción.



Quienes anteriormente manifestaron que poseen un nivel suficiente de conocimiento sobre la construcción del Paso Vehicular Deprimido, ahora indicaron que el medio o fuente, a través del cual se informaron sobre este proyecto fue, en orden descendente: METROLÍNEA (24%), el periódico (20%) e INCOEQUIPOS (18%), principalmente.

Los anteriores datos permiten inferir que METROLÍNEA S.A., como ente gestor del proyecto, ha logrado un reconocimiento en la población objetivo; así mismo, que el periódico es el principal medio de divulgación del proyecto y que, a su vez, es la mayor fuente de consulta en el sector de influencia de la obra y que INCOEQUIPOS S.A., como empresa constructora y principal responsable de la implementación del Plan de Gestión Social, ha logrado ser identificada, precisamente, por su trabajo de divulgación del proyecto.

Figura 7. Este conocimiento en qué medida ha logrado reducir o disminuir su incertidumbre acerca del impacto o afectación que causará este proyecto en su vida.



Los resultados en este ítem muestran que una proporción notable (34%) de los ciudadanos ha logrado medianamente reducir la incertidumbre ó inseguridad originada con ocasión de las obras del proyecto; en tanto que el 28% señala que ésta continúa igual; seguido del 24% que opina que en gran

medida se redujo su incertidumbre y, finalmente, el 14% manifestó que ella en escasa medida disminuyó.

Aquí, las percepciones de la ciudadanía permiten advertir un balance negativo en cuanto se refiere a los resultados de la gestión social del proyecto en relación con la sensación de certeza y seguridad que debe ofrecer la información recibida por la comunidad sobre el proyecto, más si se tiene en cuenta que uno de los propósitos fundamentales de la información suministrada es evitar la especulación y la desinformación de la ciudadanía frente al proyecto y sus impactos a niveles socioeconómico y ambiental.

Como se aprecia, el 76% de los consultados, no logró reducir su incertidumbre ó inseguridad. Este hecho se explica, precisamente, por el carácter eficientista del modelo, que predetermina que la gestión se centra en la eficiencia de la generación de los productos y no en el impacto de éstos. Además, porque desde la concepción originaria del proyecto, éste sólo se comprende desde la perspectiva del impacto positivo que genera el SITM en la modernización de la ciudad y, si bien, el Plan de Manejo Ambiental reconoce unos efectos no deseados, durante la fase de construcción del proyecto, estas afectaciones se consideran inevitables y temporales y serán compensadas en el futuro, con la puesta en funcionamiento del sistema.

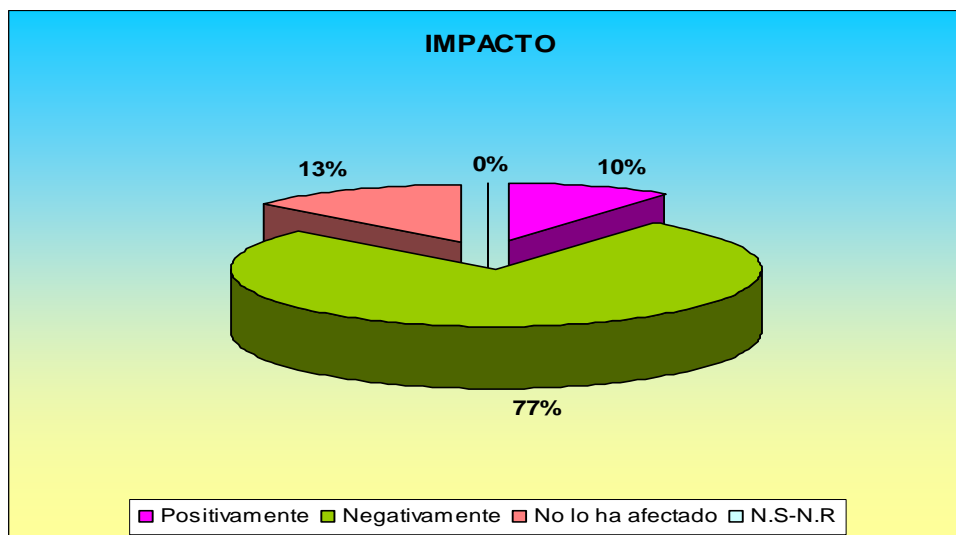
Por ejemplo, si bien los comerciantes se ven perjudicados mientras se hace la intervención constructiva, estos perjuicios serán resarcidos en el futuro con la valorización y rentabilidad que alcanzarán sus negocios por efectos de las ventajas, posibilidades y oportunidades que ofrecerá el SITM.

El anterior carácter limita los alcances mismos de las posibilidades informativas por parte del equipo social, toda vez que la información disponible del proyecto no contempla ni permite responder o dar cuenta de

las acciones o medidas de indemnización ó compensación por los efectos negativos generados por el proyecto sobre la comunidad objeto de su intervención.

Esta situación, entonces, se ve claramente reflejada en los resultados de la encuesta, al mantenerse un alto margen de incertidumbre e inseguridad en la ciudadanía, a pesar de la suficiente información ofrecida sobre el proyecto, la gestión social no contribuye con la solución de las preocupaciones y la satisfacción de las necesidades de la misma gente afectada por la obra.

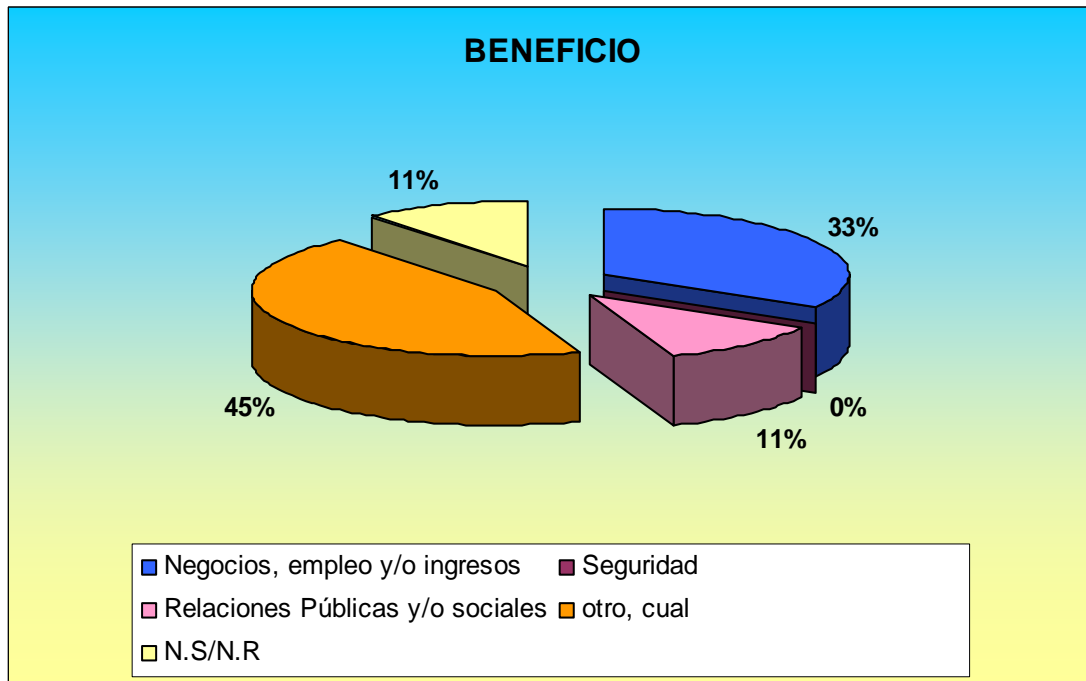
Figura 8. Cómo califica el impacto o la manera como ha afectado su vida la construcción del Paso Vehicular Deprimido.



Consecuentemente con los resultados observados en el ítem anterior, esta nueva respuesta confirma la percepción mayoritaria de la población en el sentido que el proyecto, por lo menos en su fase de construcción, afecta negativamente sus intereses y que la información suministrada por el

proyecto y la misma gestión social adelantada por el equipo correspondiente no logró modificar ostensiblemente esta impresión.

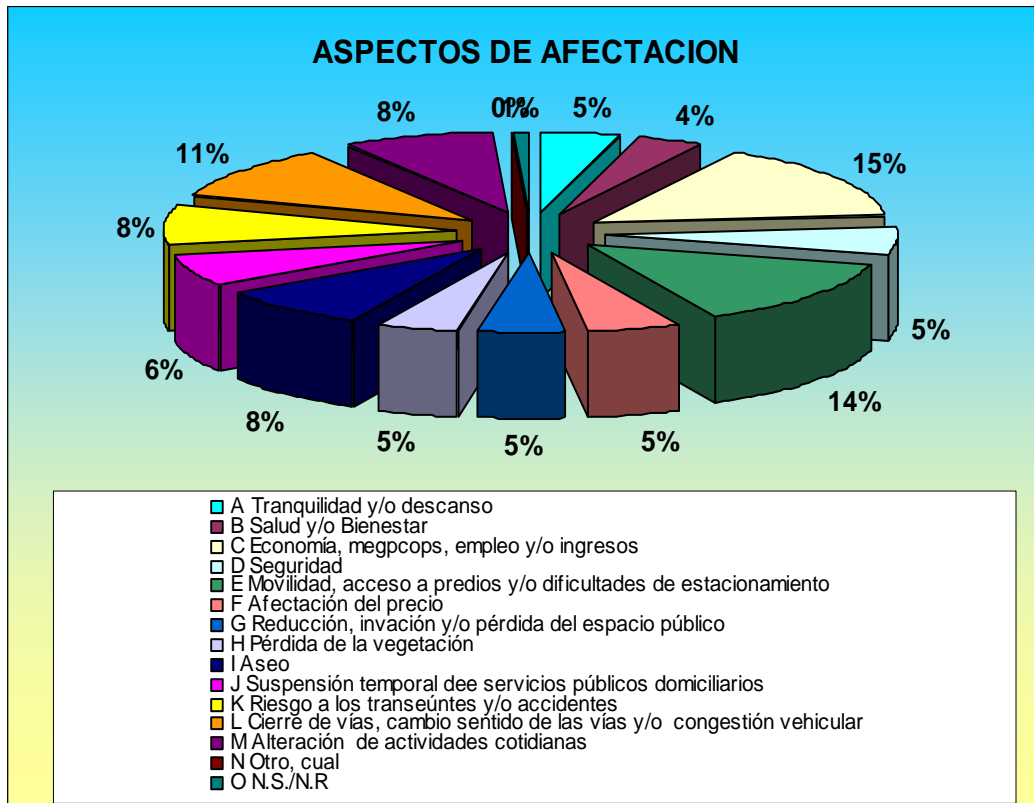
Figura 9. Indique en cuál aspecto de su vida este proyecto de construcción lo ha beneficiado principalmente.



Para el 10% de los encuestados, que en el ítem anterior consideró que el proyecto lo ha afectado positivamente, el beneficio más representativo está en los negocios, empleo y/o ingresos, seguido de las relaciones públicas y/o sociales.

En este caso, la afectación positiva se refiere a que, para esta población, la construcción de la obra ha representado una oportunidad para mejorar sus negocios, emplearse ó adquirir nuevos ingresos.

Figura 10. Indique en cuál aspecto de su vida este proyecto de construcción lo ha perjudicado principalmente.



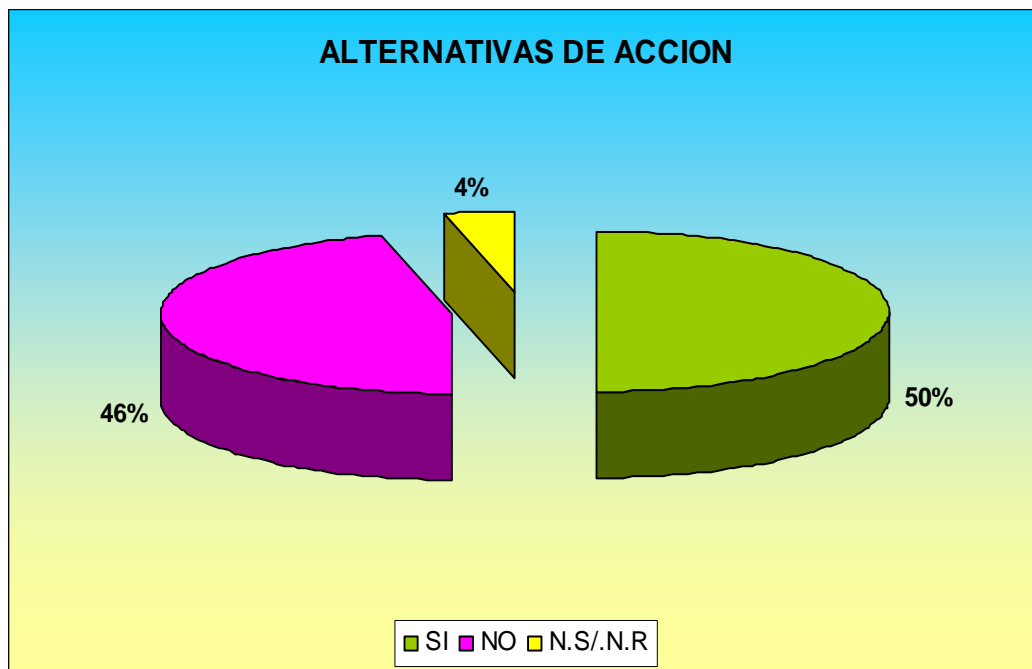
De la misma manera, quienes mayoritariamente señalaron que el proyecto los ha afectado negativamente, coincidieron con los anteriormente consultados, en afirmar que ahora, en esta otra dirección, también el componente de los negocios, empleo y/o ingresos fue el más sensible.

En este caso, la experiencia permite constatar que efectivamente las principales demandas de la comunidad y, en particular, de los comerciantes, están relacionadas con el perjuicio económico que han padecido por las obras de construcción del proyecto.

En este sentido, resulta particularmente interesante que, precisamente, esta variable no fue considerada explícitamente por los técnicos y especialistas en el momento de identificar los principales impactos y afectaciones derivadas de la implementación del proyecto.

Además, siempre ha sido claro, de parte del proyecto, que por este concepto, en el caso de la afectación negativa, que ha sido la mayor frecuencia en desarrollo de la obra, no se reconoce ningún tipo de indemnización ó compensación. Lo anterior ratifica el carácter tecno-económico, eficientista e instrumental del modelo de gestión social del proyecto.

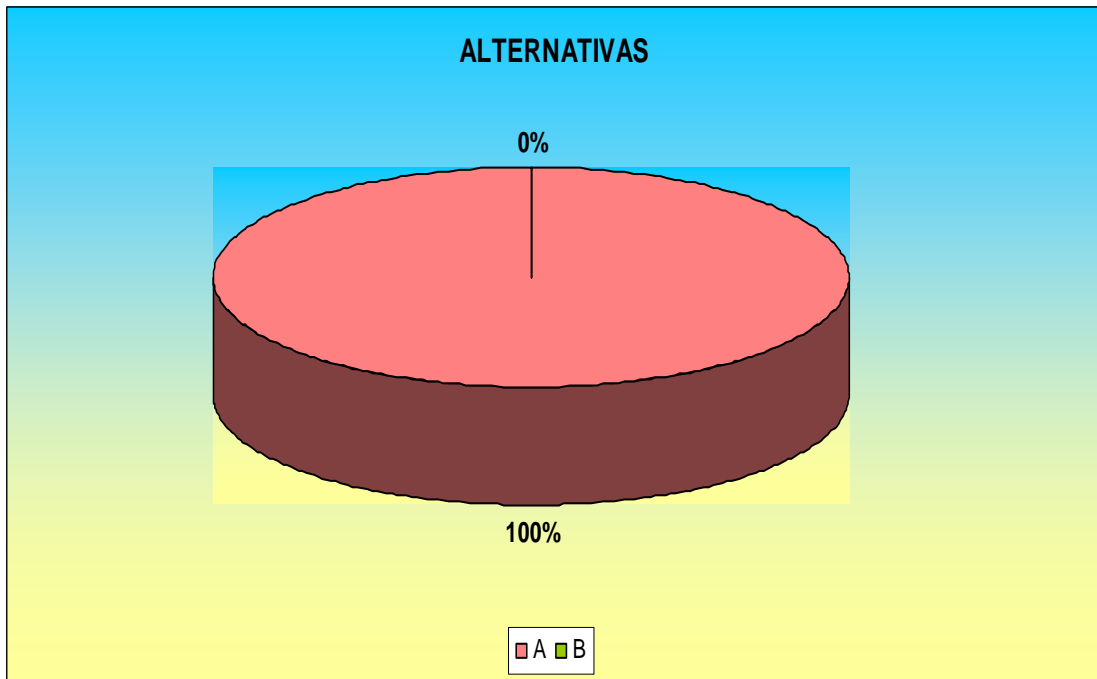
Figura 11 Usted ha creado y aplicado alguna alternativa para contrarrestar este impacto negativo.



Sobre esta nueva situación, la mitad de los encuestados manifestó que sí ha creado y aplicado alguna alternativa para contrarrestar el impacto negativo

generado por la construcción del proyecto. Las opciones implementadas se observan en la siguiente información.

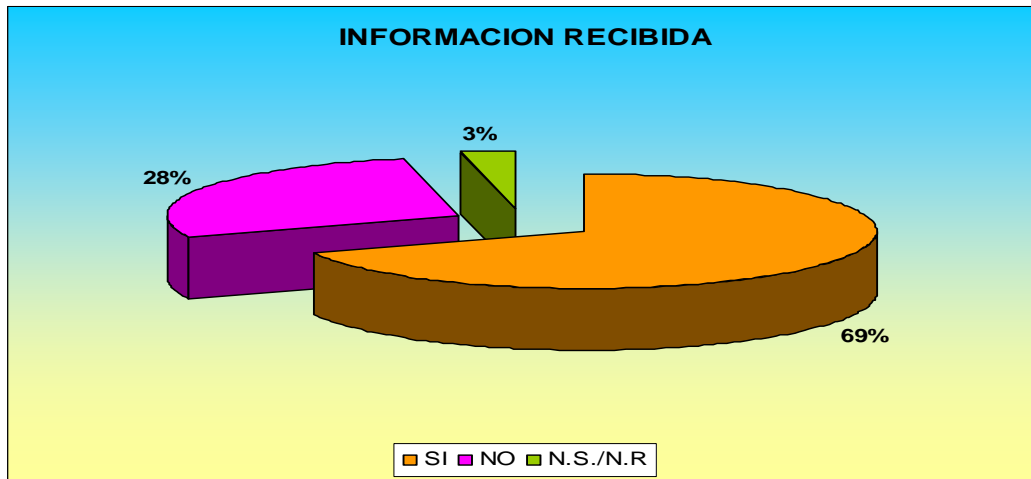
Figura 12. Cuál ha sido esta alternativa.



En este sentido, las principales alternativas aplicadas por los residentes del sector de influencia del proyecto para contrarrestar el impacto negativo generado por la construcción son: Cambios en los horarios de cargue y descargue de materias primas y mercancías, reducción de personal, diálogo con el contratista de la obra y mejoras en el local.

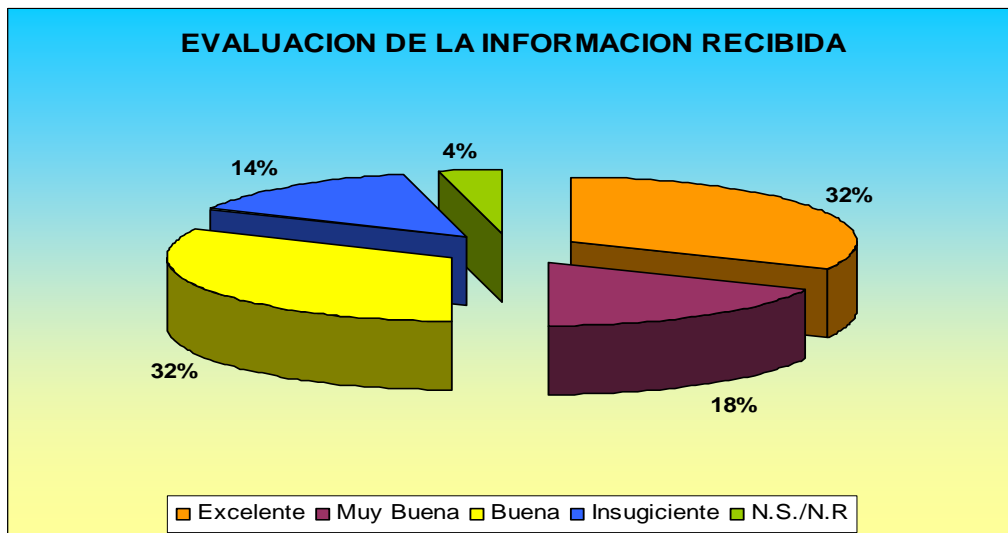
Como se aprecia, el impacto negativo no solamente afectó a los residentes del sector de influencia del proyecto, sino también de manera directa ó indirecta a sus clientes, proveedores y empleados, ampliándose de esta forma la afectación sobre la economía local.

Figura 13. Ha recibido información sobre la descripción, naturaleza y lineamientos generales del proyecto, desde antes y durante sus etapas de preconstrucción y construcción.



Esta pregunta tenía un carácter de control interno del instrumento y, como se muestra, sus resultados permiten validar la información ofrecida por los encuestados en los ítems 1 y 2 del presente cuestionario.

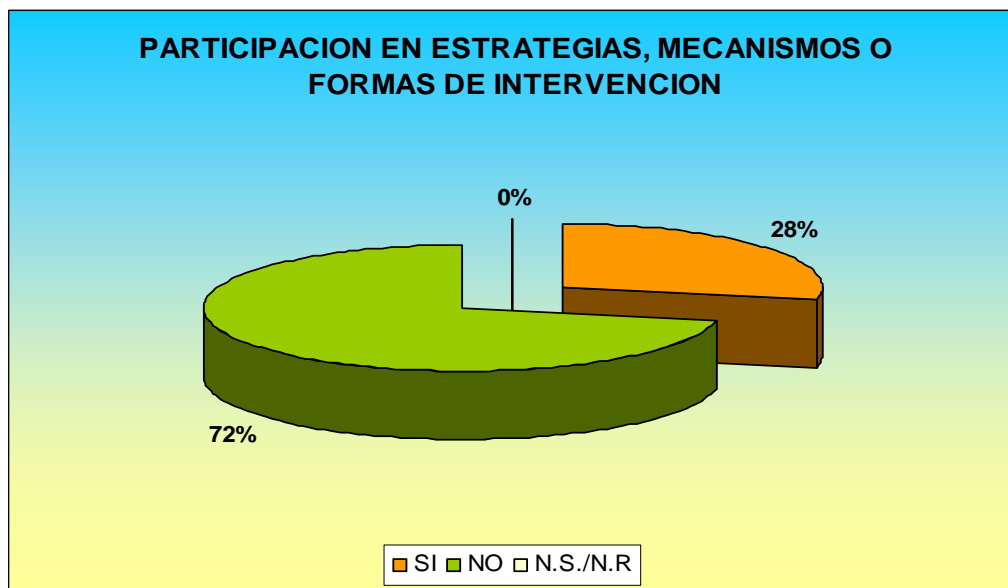
Figura 14. Cómo evalúa la calidad y cantidad de información recibida.



Con respecto a la percepción de calidad y cantidad de la información recibida, la ciudadanía evalúa esta condición como: Excelente (32%), Buena (32%), Muy Buena (18%) e Insuficiente (14%).

Así, en términos generales, resulta altamente satisfactoria la provisión, oportunidad y suministro de información a la comunidad, sobre todo si se tiene en cuenta que la mayor parte de la gestión social del proyecto de basa en este componente.

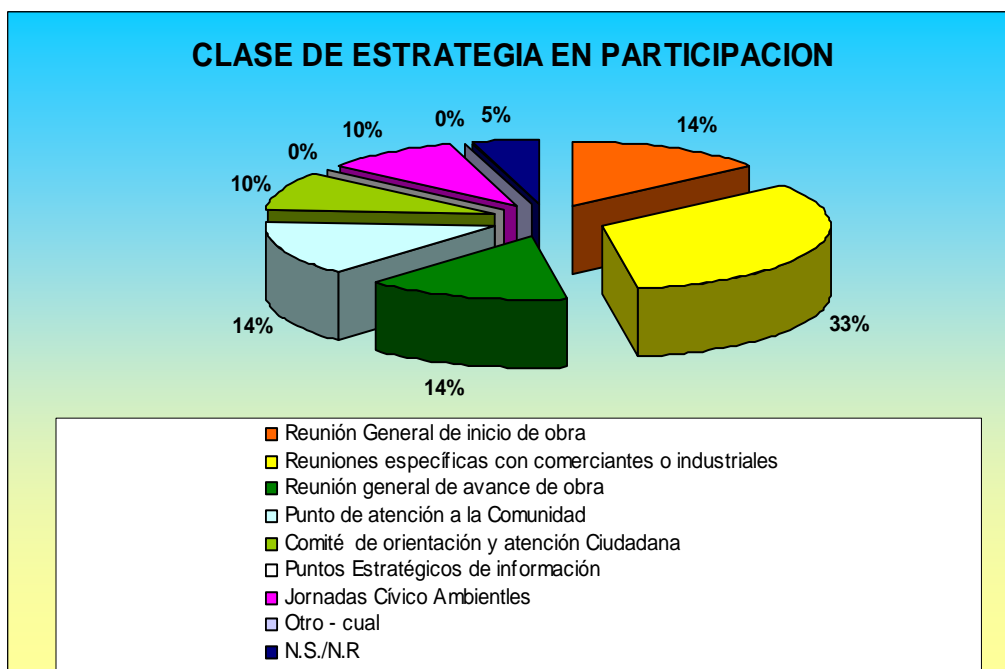
Figura 15. Ha participado en alguna estrategia, mecanismo o forma de intervención ciudadana o comunitaria creado por el proyecto en mención durante las etapas de preconstrucción y construcción.



Los resultados en este nuevo ítem señalan que la mayoría de la población consultada no ha participado en alguna estrategia, mecanismo o forma de intervención ciudadana o comunitaria creada por el proyecto en mención durante las etapas de preconstrucción y construcción. Sólo una minoría (28%) sí lo ha hecho.

En este sentido se replica, en esta experiencia particular, un fenómeno que generalmente se presenta en el país y en la ciudad, en los diferentes ámbitos de la vida social y pública, como es la abstención de la participación ciudadana y comunitaria.

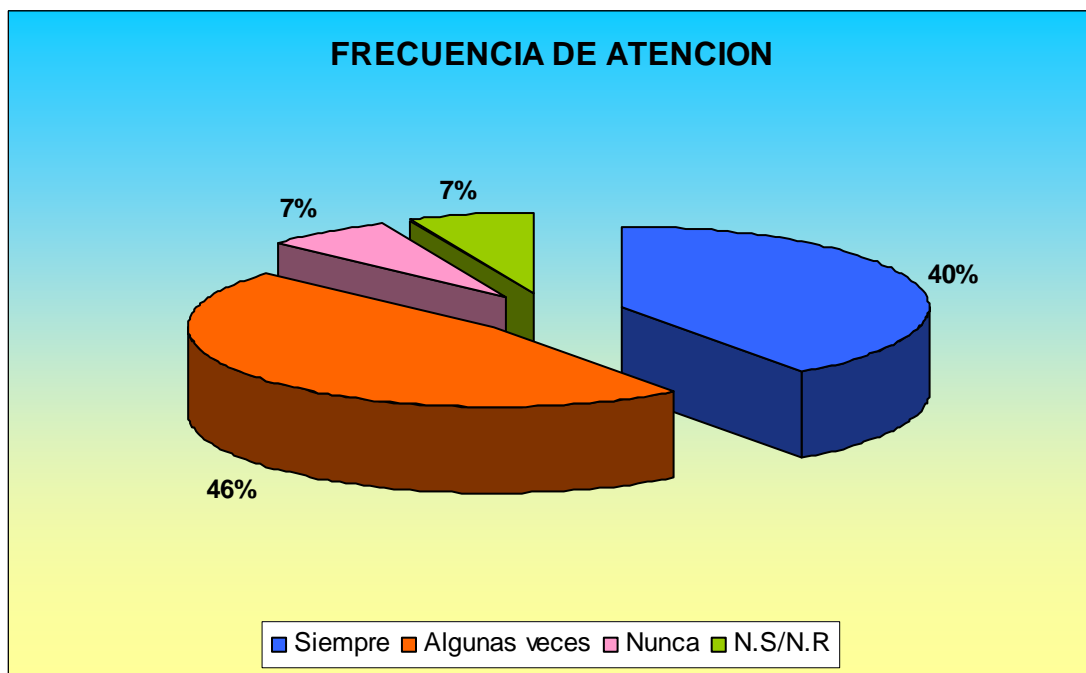
Figura 16. En cuál estrategia, mecanismo o forma de intervención ciudadana o comunitaria creado por el proyecto en mención ha participado principalmente.



No obstante lo anterior, al indagar cuál es la estrategia, mecanismo o forma de intervención ciudadana o comunitaria más utilizada por la ciudadanía, las minorías participantes señalaron que son, precisamente, las más representativas del modelo de gestión social aplicado, esto es, las reuniones generales informativas, especialmente las diversas sesiones realizadas con comerciantes e industriales del sector de influencia del proyecto, seguido de las reuniones de inicio y avance de obra, el Punto PAC y el Comité PAC.

Esta información permite validar la eficiencia interna del modelo de gestión social aplicado, al lograr el posicionamiento, así en menor escala, de sus principales instrumentos de información y participación ciudadana.

Figura 17. Considera que a través de esta estrategia, mecanismo o forma de participación ciudadana o comunitaria se ha atendido, gestionado y contribuido oportunamente con la solución de las solicitudes e inquietudes presentadas y producidas por incomodidades o inconvenientes temporales ocasionados por el proyecto.



No obstante lo anterior, el impacto externo del modelo de gestión social aplicado, frente a los resultados que muestra este nuevo ítem, queda altamente comprometido.

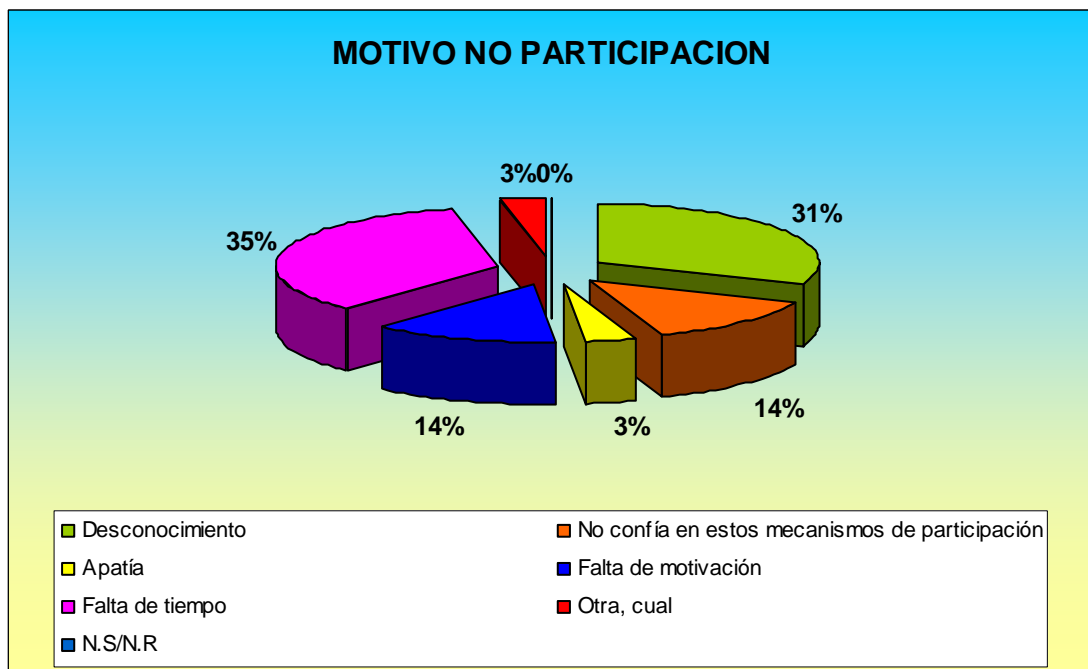
Ésto en razón a que la mayoría de los encuestados (60%), con su respuesta, considera que a través de estas forma de participación ciudadana no siempre

se ha atendido, gestionado y contribuido oportunamente con la solución de las solicitudes e inquietudes presentadas y producidas por incomodidades o inconvenientes temporales ocasionados por el proyecto.

Si esta información se relaciona con los resultados obtenidos en los ítems 3 y 4 de esta misma encuesta, se podría inferir que las estrategias y programas desarrollados en el marco de la gestión social del proyecto, no han logrado plenamente sus propósitos, no tanto por sus propias limitaciones, sino por las restricciones implícitas en el modelo de gestión social aplicado.

Como se ha señalado, su esquema de organización y funcionamiento procura esencialmente lograr la eficiencia interna del proyecto y los objetivos de producción prefijados, sin considerar directamente el impacto externo que genera la obra durante su etapa de construcción sobre la población afectada.

Figura 18. Por qué motivo no ha participado.



Con respecto a los motivos por los cuales la mayoría de las personas consultadas no han participado en desarrollo de la gestión social del proyecto, las respuestas más frecuentes fueron: Falta de tiempo (35%), desconocimiento (31%), falta de motivación (14%) y desconfianza en estos mecanismos de participación (14%).

En este sentido llaman la atención las personas que se disculparon señalando la falta de motivación y la desconfianza en los mecanismos de participación empleados.

Lo anterior si se tiene en cuenta que la mayoría de las personas generalmente se excusan de no participar por la “falta de tiempo”, situación que limita el alcance del análisis de esta opción. Por su parte, los consultados que manifestaron desconocimiento, seguramente representan a aquellos mismos que consideraron, en el ítem 1, que poseían un insuficiente conocimiento del proyecto.

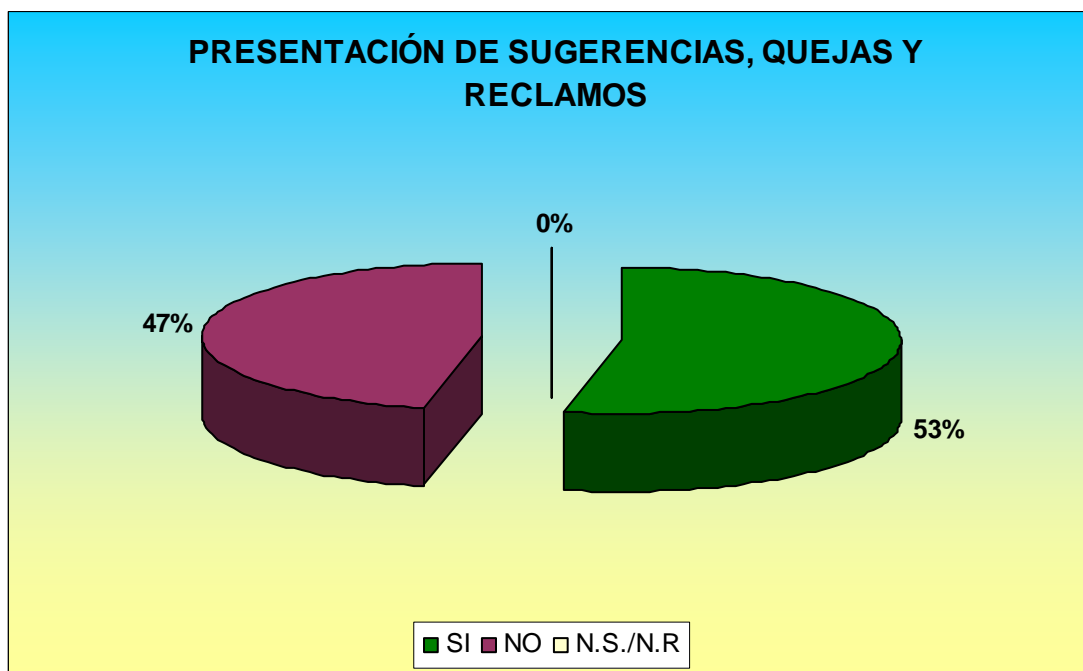
Ahora bien, volviendo al punto inicial del análisis, cuestiona el hecho de que la gestión social del proyecto no haya logrado motivar suficientemente a la ciudadanía para su participación activa en el desarrollo de la obra; no obstante, también es preciso considerar que más allá de la motivación que pueda ofrecer ó generar una eficiente gestión social, el simple hecho de que la mayoría de personas aún posea la percepción que el proyecto afecta su calidad de vida y sus negocios, se constituye en una fuente subjetiva de desmotivación hacia el proyecto mismo.

Por otra parte, si a lo anterior se le añade la desconfianza que la gente muestra hacia los mecanismos de participación ofrecidos, se está frente a una situación que amerita un mayor nivel de discernimiento para valorar

efectivamente el grado de credibilidad que genera en la ciudadanía el proyecto y la confianza en lo público.

Por lo demás, hasta el momento, el análisis sugiere que no obstante el importante despliegue informativo y las reiteradas convocatorias a la participación ciudadana, orientadas desde la gestión social del proyecto, aún persisten temores, incertidumbres e inseguridades que no se han logrado resolver y superar satisfactoriamente en la comunidad, por lo cual son éstas las principales fuentes de apatía y desconfianza hacia el proyecto.

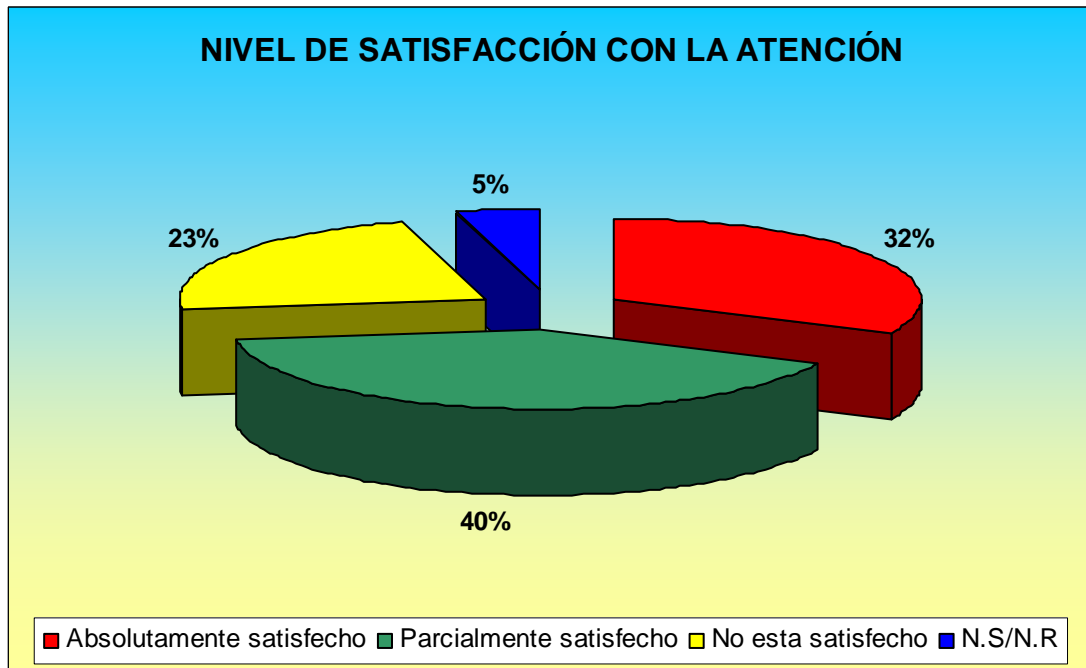
Figura 19. Ha presentado alguna queja, reclamo, sugerencia o solicitud relacionada con este proyecto de construcción.



En este sentido, la mayoría de los encuestados respondieron que sí han presentado alguna queja, reclamo, sugerencia o solicitud relacionada con este proyecto de construcción. Este dato puede medir indirectamente el

grado de afectación producido por el proyecto en la comunidad objeto de su intervención.

Figura 20. Se siente satisfecho con la atención, el trámite y la solución ofrecida al recurso presentado.



Finalmente, en este nuevo resultado, se repite la tendencia mostrada en los ítems 3, 4, 13 y 14, los cuales señalan el nivel de insatisfacción de la mayoría de las personas afectadas por el proyecto, con respecto a las acciones y decisiones asumidas en desarrollo de la obra y ratifican el carácter del modelo de gestión social aplicado.

11. REFLEXIÓN DESDE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Considerando la Gestión Social como uno de los componentes más significativos del Plan de Manejo Ambiental, dentro de los proyectos de implementación de los Sistemas Integrados de Transporte Masivo, la intervención del Trabajador Social en el proceso de formulación y aplicación del Plan de Gestión Social resulta relevante, en el propósito de minimizar los impactos negativos causados sobre la población. Lo anterior entendiendo el Plan de Gestión Social como la principal herramienta que viabiliza la gestión social del proyecto, favoreciendo las relaciones con el entorno y las comunidades objeto de su intervención.

Así, el Trabajo Social, desde la perspectiva de los derechos de la ciudadanía, a partir la gestión personal e institucional, aporta en la prestación de servicios sociales orientados al beneficio de la comunidad, que es precisamente uno de los escenarios de la intervención profesional.

Por su parte, la práctica académica, social y laboral que facilitó este proyecto de grado, al tiempo que se constituye en un momento mismo de la formación profesional, integra, con la vinculación de docentes y otros actores de la administración pública y de la comunidad, las funciones sustantivas de la Universidad, a saber: la docencia, en tanto que representa un proceso inscrito en el campo de la pedagogía, teniendo el contexto institucional y social como el aula abierta en la cual se configuran y consolidan los aprendizajes; la investigación, como referente central que permite contextualizar, analizar y comprender la realidad institucional y social y orientar la intervención profesional como practicante y, por último, la extensión, en tanto que se proyecta socialmente a la universidad y al programa que se representa, logrando una vinculación activa de sus

estamentos con la comprensión y atención de fenómenos, problemas y situaciones de la sociedad, que ameritan de su intervención, con el propósito de contribuir con el desarrollo de la región.

De esta manera, la gestión social realizada, junto con un equipo interdisciplinario, conformado principalmente por Trabajadores Sociales, Sociólogos, Psicólogos e Ingenieros, en el diseño, coordinación y desarrollo del Plan de Gestión Social, ha permitido construir canales y espacios de comunicación, interlocución y socialización entre el proyecto y las personas afectadas, creando un relativo clima de confianza y certidumbre entre las partes y, además, facilitando la participación de los diferentes sectores de la comunidad interesados en la ejecución de las obras.

No obstante, en relación con el proyecto y con el modelo de gestión social aplicado, es preciso mejorar en cuanto a una real apreciación, reconocimiento y responsabilidad en cuanto a los impactos negativos generados, principalmente, durante la fase de construcción de la obra y en el sentido de revalorizar la gestión social en el marco de la concepción, diseño, organización y gestión del Sistema Integrado de Transporte Masivo, por si bien ésta se muestra en el proyecto, en la práctica tiene una condición y un valor marginal en el desarrollo de la obra misma, lo cual, frecuentemente, limita las propuestas y los alcances que le ofrece la profesión.

CONCLUSIONES

En Colombia, la Política Nacional de Transporte Urbano y Masivo, consignada principalmente en los documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES, 3167 de 2002 y 3260 de 2003, dentro de la gestión urbana, considera a los sistemas de transporte público como determinantes de la eficiencia económica de las ciudades y de la integración social de sus habitantes.

Esta política se concibe en el contexto del modelo de desarrollo vigente, caracterizado por una regulación basada en las fuerzas del mercado, a partir de la configuración del Estado Neoregulador, que hace referencia a una nueva modalidad de intervencionismo estatal, más orientada a sostener la demanda global, materializada, entre otras funciones, a través de su mediación en aquellas ramas ó sectores con problemas de eficiencia y productividad y mediante la implementación de infraestructura para garantizar la movilidad e intercambio de productos, personas y capital.

De la misma manera que en otras áreas urbanas colombianas, el transporte público en el AMB es la principal categoría de movilización de la población. De acuerdo con un estudio realizado por la Nación, el esquema de operación existente en el AMB muestra un alto nivel de ineficiencia y precarias condiciones de seguridad y confiabilidad.

Según el documento 3298 del Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES, de fecha 26 de Julio de 2004, el SITM para el AMB es considerado como un proyecto de importancia estratégica para la Nación y los Municipios del AMB, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 10 de la

Ley 819 de 2003, “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones”.

Concebido así, este proyecto se presenta como una solución a la necesidad de mejorar las condiciones de movilidad de los usuarios del transporte público de esta jurisdicción, mediante el establecimiento de un sistema que combine la eficiencia, el bajo costo y la participación privada, por medio de la planificación adecuada de la oferta y demanda, la reducción de los tiempos de viaje y la optimización de los recursos disponibles, mejorando así la calidad de vida de los usuarios y la rentabilidad para los transportadores.

Así entonces, el diseño del SITM para el AMB, se basó en los conceptos de operación aplicados en TRANSMILENIO, adaptados a las condiciones particulares del AMB que, junto con el plan de reestructuración del sistema de transporte colectivo, constituyen los ejes principales sobre los cuales se soportará el transporte público masivo del Área Metropolitana de Bucaramanga.

El proyecto del Paso Vehicular Deprimido hace parte integrante del Contrato No. 002 - Ejecución del Tramo 2 de la Licitación Pública LPI-001 - 05, consistente en la construcción de la Troncal del SITM sobre la Diagonal 15 entre el Centro Comercial “Sanandresito La Rosita” (k1+170) y el “Intercambiador de La Puerta del Sol” (k2+430), trabajo éste que fue realizado por el Consorcio Unión Temporal Conexión Vial Metropolitana.

Se trata de una obra complementaria derivada de la adición presupuestal aprobada por el Banco Mundial, BM, a solicitud de METROLÍNEA S.A., quien

es la entidad financiadora del aporte de la Nación al SITM, que asciende en total a \$218 mil millones.

El Paso Vehicular Deprimido consiste en un paso a desnivel, que inicia aproximadamente 30 metros adelante de la Calle 51 sobre la Carrera 17, sentido sur norte, atraviesa la Diagonal 15 y finaliza en dos ramales: uno sobre la Carrera 15 y otro en la Carrera 17, con Avenida La Rosita.

El área de influencia del proyecto está representada por la Comuna 6, por ser ésta el receptor principal de los efectos inmediatos de la obra. En este sentido, la Comuna 6 o “La Concordia”, está conformada por los siguientes barrios: La Concordia, San Miguel, Candiles, Aeropuerto Gómez Niño, Ricaurte, La Ceiba, La Salle y La Victoria.

Por otra parte, las principales características socio-económicas de la Comuna 6 señalan que, según el tipo de vivienda, el 55.2% son casas; el 39% apartamentos y el 5.8% cuartos. Estas viviendas están clasificadas, según el estudio de estratificación socio-económica de la ciudad, en los estratos 3 y 4.

Así mismo, se estima que el 1.7% de las viviendas presentan alguna actividad económica, en tanto que el 98.3% no registra ninguna. En cuanto a los establecimientos que hacen presencia en el sector, el 18% de ellos se dedica a la industria, el 58.7% al comercio, el 22.2% a la prestación de servicios y el 1.1% a otro tipo de actividad económica.

Por su parte, la población objeto del proyecto está representada por las personas beneficiadas y/o afectadas por la obra. En este sentido, se incluye, en términos generales, a los residentes, industriales y comerciantes del área

de intervención y/o de influencia del proyecto de construcción del Paso Vehicular Deprimido en la Carrera 17 con Diagonal 15 de Bucaramanga.

Según el Plan de Desarrollo de Bucaramanga 2004 – 2007, se estima que la población total de la Comuna 6 asciende a 45.366 habitantes. De ellos, el 45.6% son hombres y el 54.4% son mujeres. Así mismo, el número promedio de personas por hogar es de 3.6.

La mayoría de esta población presenta las siguientes características en materia de educación formal: el 27.2% registra haber alcanzado el nivel de básica primaria; el 34.8% el nivel de secundaria; el 15.4% son profesionales; el 2% han realizado estudios de postgrado; mientras que el 3.9% no ha cursado ningún nivel educativo.

De otra parte, según sus características socio-económicas, se trata de una población heterogénea, en donde se destacan industriales, empresarios, comerciantes, empleados, estudiantes, desempleados y amas de casa.

Un aspecto importante para destacar es la regular y permanente presencia, en el área de influencia del proyecto, de personas con limitación visual, dado que en este sector, más específicamente en la Calle 52 N0. 16 – 148 del Barrio San Miguel, funciona la antigua sede del Instituto Nacional para Ciegos, INCI, hoy Asociación Santandereana de Ciegos.

Para viabilizar la gestión del proyecto, favoreciendo las relaciones con el entorno y las comunidades objeto de su intervención, el Plan de Manejo Ambiental de la obra contempla la formulación y el desarrollo del Plan de Gestión Social, PGS, el cual se constituye en la principal herramienta de la intervención social del proyecto, cuyo propósito es prevenir, controlar, corregir, mitigar y/o compensar los impactos no deseados derivados del

proyecto de implementación del SITM para el AMB, en particular en el caso de la construcción del Paso Vehicular Deprimido en la Carrera 17 con Diagonal 15, dando cumplimiento al Plan de Implementación del Plan de Manejo Ambiental, PIPMA.

Dicho plan se proyecta en tres estrategias y siete programas básicos, que se integran en dos componentes fundamentales de acción como son: la información general del proyecto y la participación ciudadana.

Por su parte, el modelo de gestión social aplicado en el proyecto, reproduce las principales características predominantes del modelo de gestión social contemporáneo derivado del neoliberalismo.

En este sentido, su esquema de organización y funcionamiento, procura esencialmente lograr la eficiencia interna del proyecto y los objetivos de producción prefijados, sin considerar directamente el impacto externo que genera la obra durante su etapa de construcción sobre la población afectada.

Así, se supone que éste será satisfactorio en la medida que se cumplan las metas de ejecución presupuestal y la entrega de los bienes y/o servicios establecidos. Esta concepción hace que el análisis de la gestión se centre en la eficiencia de la generación de los productos y no en el impacto de éstos.

Por lo anterior, por sus características, el modelo de gestión social aplicado en el proyecto objeto de la presente investigación se define como un modelo tecno-económico, eficientista e instrumental.

Esta definición se verifica a través de los resultados mostrados por la Encuesta de Percepción Ciudadana aplicada, toda vez que este instrumento

permitió conocer la opinión de la ciudadanía sobre el impacto social derivado de la construcción del Paso Vehicular Deprimido, como parte integrante del SITM del AMB.

En este sentido, la tendencia mostrada señala que la mayoría de los encuestados manifiesta un importante nivel de insatisfacción con el proyecto, respecto a las acciones y decisiones asumidas en desarrollo de la obra, las cuales han afectado notablemente su calidad de vida y economía, de forma negativa, ratificando el carácter del modelo de gestión social aplicado.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA. Oficina Asesora de Planeación. Decreto Número 089 de 2004.

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Sistema Integrado de Transporte Masivo para el Área Metropolitana de Bucaramanga. Plan de Manejo Ambiental. Bucaramanga, 2005.

COMPROMISO. Plan de Desarrollo por Comunas y Corregimientos. Bucaramanga, 2003.

CUELLAR, Mauricio. Especialista en transporte del Banco Mundial. Bucaramanga, 2008.

ELTIEMPO.COM. Edición de fecha 23 de Enero de 2008.

FANTOVA, Fernando. Nuevos modelos en gestión social: calidad y excelencia en las organizaciones sociales. Adaptado del libro: "Manual para la gestión de la intervención social". Editorial CCS, Quito, 2005.

MONTENEGRO, Santiago. Director Departamento Nacional de Planeación. Discurso Seminario Taller Transporte Masivo. Rionegro, Antioquia. 3 y 4 de Marzo de 2005.

RAMÍREZ, Jorge. Plan de Gestión Social. SITM para el AMB – METROLÍNEA S.A. Bucaramanga, Junio de 2007.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Departamento Nacional de Estadísticas. DANE. Bogotá, 2004 y 2005.

_____. Departamento Nacional de Planeación. Documentos CONPES. Bogotá, 2002, 2003 y 2004.

ROJAS P. Fernando y MELLO G. Carlos. El transporte público colectivo en Curitiba y Bogotá. Bogotá, 2005.

SAIP LTDA. Estudio de complementación y actualización del diseño operacional del SITM. Bucaramanga, 2003.

TAYLOR, F. Principios de la Administración Científica. Nueva York. Marabout, 1916.

VARGAS, Alejo. Participación Social, Planeación y Desarrollo Regional. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 1994.

Internet:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Curitiba>

<http://www.corpamag.gov.co>.

ANEXOS

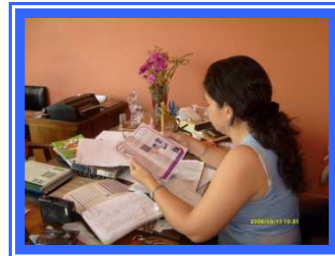
**Anexo A. Registro fotográfico componentes del Área de Gestión Social
Deprimido Vehicular de La Carrera 17 entre La Calle 51 y La Avenida La
Rosita**

COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PUBLICACIÓN AFICHES DE AVANCE DE OBRA



PUNTOS ESTRATÉGICOS DE INFORMACIÓN





DISTRIBUCIÓN DE BOLETINES INFORMATIVOS

Entrega Bolefín No.
49
Fecha: 11 de Marzo
de 2008
Lugar: Predio a
predio.



Entrega Bolefín No.
50
Fecha: 17 de Marzo
de 2008
Lugar: Corredor
vial.





Entrega Bolefín No.
51
Fecha: 18 de Marzo
de 2008
Lugar: Predio a
predio.



TERCER TALLER DE SOSTENIBILIDAD-COLEGIO JOSÉ MARÍA ESTTEVEZ



SOLICITUDES DE ATENCIÓN

Solicitud de

**Atención No. 57
Filtración de agua
en tanque de
estación de servicio
El Triangulo.**



**Solicitud de
Atención No. 58
Solicitud de caja
para medidor de
agua.**



**Solicitud de
Atención No. 59
Solicitud de
restitución de daño
en automóvil.**



INDUCCIÓN AL PERSONAL CONTRATADO



AUDITORIA EXTERNA SOCIO AMBIENTAL

