



INFORME

CULTURA

GESTIÓN SOCIAL

AÑO 2013

Adscrita a la Dirección Comercial y Servicio al
Cliente - Vicepresidencia
METROCALI S.A.

Avenida Vásquez cobo Ne 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 1 de 17





Contenido

CULTURA MIO	3
NUEVO MANUAL DE CONVIVENCIA MIO	3
VENTANAS CULTURALES	3
PREMIOS EXCELENCIA MIO	4
ESCUELA MIO para Operadores	4
CATEDRA MIO – ESTUDIANTES	5
CÁTEDRA MIO – DOCENTES	5
CATEDRA MIO –POLICIAS	5
COMUNIDADES	6
PONTE EN MI LUGAR.....	6
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
VOLUNTARIADO MIO	9
BIENESTAR OPERADORES.....	9
HISTORIAS DE VIDA EN TORNO DEL SITM-MIO.....	10
EMPRENDIMIENTO SOBRE RUEDAS.....	11
CONDUCTORES.....	11
PEQUEÑOS PROPIETARIOS.....	12
RELOCALIZACION (PCRR).....	13
PLAN DE MANEJO SOCIAL EN OBRAS.....	14
PLAN DE MANEJO SOCIAL OPERADORES	15
EVALUACIÓN DE IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS A CORTO PLAZO DEL SITM-MIO	16





QUIÉNES SOMOS..... 17

CULTURA MIO

NUEVO MANUAL DE CONVIVENCIA MIO

El sistema necesitaba con urgencia modificar, ampliar y actualizar el Decreto 4110.20.0922 de 31 de octubre de 2011, por medio del cual se adoptaba el Manual de Convivencia MIO.

Luego de varias reuniones lideradas por la oficina de Cultura y Gestión Social, con las áreas de jurídica, operaciones, comunicaciones, servicio al cliente y la Unión Temporal de Recaudo y Tecnología (Utr&t), se estructuró el texto, finalmente convertido en el Decreto No. 411.0.20.0784 de diciembre 9 de 2013 “Por medio del cual se adopta el manual de convivencia para el SITM-MIO y se dictan otras disposiciones”. Este decreto tuvo en cuenta manuales de convivencia de otras ciudades y países donde se tienen sistemas masivos de transporte. Como beneficios se obtienen:

- a. Invita a comportamientos cívicos que ayuden a generar una actitud propositiva frente al sistema.
- b. Disminuye un sinnúmero de obligaciones y privilegia deberes propositivos.
- c. Actualiza la normatividad sobre discapacidad.
- d. Prohíbe la venta ilegal de pasajes para propiciar la disminución gradual de este fenómeno.
- e. Regula tanto los comportamientos de los usuarios como de los funcionarios del MIO, invitando a unos y a otros a tener un trato cordial y amable durante la operación.
- f. Se establecen derechos y deberes a los funcionarios del MIO, y se le da mayor autoridad al conductor (operador) pensando en una mejor atención al cliente y un servicio más acorde a las necesidades actuales del sistema.
- g. Consultar el decreto en: <http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/DECRETO-MANUAL-DE-CONVIVENCIA-PARA-EL-SITM.pdf>

Derivados del Decreto:

- Un Manual de Usuario con un tiraje de 300.000 ejemplares para su divulgación masiva. Consultar manual usuario en: <http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/DECRETO-MANUAL-DE-CONVIVENCIA-PARA-EL-SITM.pdf>
- Capacitación inicial a 480 Auxiliares de Policía y 560 operadores del MIO.
- Se produjeron 26 TIPS para audio para su divulgación en buses del Sistema.

VENTANAS CULTURALES

44 Eventos de cultura ciudadana

Programa de Mercadeo Social que busca generar cultura ciudadana y promover interacciones sociales urbanas e inclusión social, desde las propias estaciones del Sistema, promoviendo el

Avenida Vásquez cobo No 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 3 de 17





sentido de pertenencia, fidelización de usuarios y un "voz a voz" que pueda incorporar a nuevos clientes. Se trabaja con personas y grupos artísticos que ofrezcan expresiones en obras de teatro, música, danza, poesía, cuenteros, títeres, etc.

En el 2013 se llevaron a cabo actividades culturales en estaciones y terminales, así:

1. Cali ciudad Anfitriona – 5 eventos
2. Espacio Público Humanizador – 10 eventos
3. 100 en 1 día – 15 eventos simultáneos
4. Muertos vivientes – Estudiantes Universidad Nacional
5. Taller encuentros de abril – Publicación de Libro de Poesía – Travesía en Azul MIO RIO
6. Cambalache literario – 1 evento
7. Grupo combinación rumbera – 2 eventos
8. Red de bibliotecas públicas – 4 eventos
9. Misión Paz de las Naciones – 5 eventos

PREMIOS EXCELENCIA MIO

100 Operadores, 12 taquilleras, 3 agentes CICAC y 6 asesores de servicio

La Dirección de Operaciones, en su función de mejorar la regularidad del servicio, diseñó el plan de Premiación a los 10 mejores Operadores de cada mes, por su cumplimiento con la programación de Plan Operativo de Servicio y sentido de pertenencia, ofreciendo un mejor servicio para los usuarios del sistema. Posteriormente, esta responsabilidad fue asumida por la oficina de Cultura y Gestión Social, que lideró la entrega de estos premios en el 2013; se han realizado 9 premiaciones, con mención especial al operador que haya realizado un meritorio servicio a la comunidad o a nuestros usuarios con prioridad (personas con discapacidad, adulto mayor y mujeres embarazadas). Desde septiembre se calificaron en Servicio al Cliente a 4 taquilleras, 1 agente CICAC de la UTR&T y 2 asesores de servicio del área de Mercadeo y Servicio al Cliente.

ESCUELA MIO para Operadores

914 Operadores

Actividades formativas que permiten identificar, interiorizar y aplicar, conjuntamente con los operadores de los diferentes concesionarios, lineamientos al interior del modelo de operación que garantice la regularidad, confiabilidad, agilidad y confort en la prestación del servicio.

Acciones:

Aplicar un modelo de acompañamiento a los operadores para reforzar los conceptos teóricos y tecnológicos de la operación en procura de mejores resultados, el empleo de mecanismos para su autorregulación, actualización de los protocolos para la utilización de la herramienta tecnológica y de los equipos a bordo de la operación, liderazgo y trabajo en equipo, creatividad y sentido de pertenencia.

Trabajar la acción participativa y activa de los operadores, a través de talleres teóricos- prácticos que faciliten crear espacios donde sea posible desarrollar las potencialidades humanas y laborales de cada individuo, que generalmente se ven frenadas por conflictos internos en cada una de sus





empresas, que afectan su desempeño. Los asistentes contarán con la posibilidad de expresar sus dudas tecnológicas, operativas, además de sus pensamientos, emociones y conceptos respecto a los diferentes procesos que afronten, buscando construir nuevos modelos operativos y personales que conduzcan a mejorar su desempeño. En el 2013 se benefició un número de 914 Operadores, de 2094 activos.

CATEDRA MIO – ESTUDIANTES

4127 Estudiantes de Cali – 5 Colegios Públicos

Con el objetivo de generar espacios de interacción con la población educativa en zonas de influencia directa del sistema y con el fin de contrarrestar acciones como la evasión y el vandalismo se creó la Catedra MIO.

Este programa se centra en generar espacios de diálogo e interacción con la población estudiantil, evidenciando la importancia que implica el MIO para la ciudad. Se da información sobre la estructura del proyecto, origen, tipología de vías y buses, medio de pago, entre otros. Se inculca al educando la importancia que implica el sentido de pertenencia hacia el sistema, que garantice la conservación y sostenibilidad del mismo, generando verdaderos modelos de convivencia al interior de las estaciones, vehículos y toda la plataforma inmersa en este proyecto, destacando los buenos hábitos del usuario como el pago del pasaje y la conservación de la estructura o mobiliario del MIO.

Las jornadas pedagógicas se realizaron en las instituciones educativas Isaías Duarte Cansino, Antonio José Camacho, Politécnico Municipal de Cali, Isabel de Castilla, Santa Librada. Se llevaron a cabo treinta (30) jornadas pedagógicas en los Cinco (5) planteles educativos, se contó con diferentes tipos de buses (padrón, complementario); el proceso fue acompañado por operadores y master de las empresas concesionarias Blanco y Negro, ETM, UNIMETRO y GIT MASIVO.

CÁTEDRA MIO – DOCENTES

121 docentes

Con el fin de buscar un acercamiento con los docentes de los colegios de zona de influencia, para que familiaricen y sean replicadores naturales de los beneficios del sistema, se diseñó la Catedra MIO Docentes. Con ellos se formulan proyectos de apropiación y conocimiento del MIO, sentando las bases de la futura CATEDRA MIO para todos los educandos de la ciudad. Colegio Isaías Duarte Cansino, Politécnico Municipal, Santa Librada y Antonio José Camacho.

CATEDRA MIO –POLICIAS

480 Policías Auxiliares

Los encuentros de capacitación con los integrantes de los policías auxiliares de policía se realizaron entre octubre y noviembre de 2013, impactando a 480 de ellos. Se abordaron temas tales como rutas, medios, canales de comunicación o accesos de información al SITM – MIO, Nuevo Manual de convivencia del MIO y priorización en la atención diferencial a usuarios que lo ameriten.

Avenida Vásquez cobo № 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 5 de 17





COMUNIDADES

Como parte del proceso de inclusión, Metro Cali S.A. cuenta con un plan estratégico de inclusión para personas con discapacidad física, psíquica y sensorial, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 del Acuerdo 197 de 2006, que invita al fomento de la participación directa y autónoma de los grupos de trabajo organizados que integran a esa parte de la población. Se ha establecido, para el efecto, una mesa de concertación mensual desde el año 2007, integrada por instituciones jurídicamente reconocidas de discapacidad.

Este plan estratégico comprende aspectos tales como accesibilidad a la infraestructura del sistema, accesibilidad a la flota de transporte, inclusión laboral de personas con discapacidad al Sistema, y educación y cultura MIO.

El MIO cuenta con una flota de 520 vehículos accesibles, de un total de 867; los articulados son 100 % accesibles en las vías troncales.

- BUSES ARTICULADOS: Cumplen con la Norma Técnica Colombiana No. 4901-1-1 para el ensamblaje.
- BUSES PADRONES: Cumplen con la Norma Técnica Colombiana No. 4901-1-1
- BUSES COMPLEMENTARIOS: Cumplen la Norma Técnica Colombiana No. 5701.
- Todos los BUSES están homologados y cumplen con la ISO No 9001.

El MIO cuenta actualmente en sus terminales y estaciones con treinta (30) jóvenes facilitadores capacitados en operación al cliente y especialmente sensibilizados en atención a las personas con discapacidad y adulto mayor. Es de resaltar que cinco (5) de esos facilitadores son personas que se encuentran dentro de este grupo, que entienden y vivencian sus propias necesidades y angustias.

PONTE EN MI LUGAR

1 mesa de discapacidad – 10 fundaciones – sillas de ruedas en terminales

Metro Cali S.A., desde el área de **Cultura y Gestión social** dentro de su programa “**PONTE EN MI LUGAR**” ha diseñado un plan estratégico con actividades que se realizan en aras de mejorar la atención a este grupo poblacional.

Actividades para la accesibilidad a la estructura física del SITM-MIO.

- Se exige el cumplimiento de las Norma Técnicas desde el área de licitaciones y diseño en los pliegos de obra.
- Se realizan recorridos a las obras en construcción con los líderes de discapacidad en la ciudad.
- Se presentan propuestas en la mesa de diálogo para su estudio.
- Se realizan capacitaciones a las personas con discapacidad visual y de baja visión para el reconocimiento del nuevo espacio público (loseta guía y de alerta, pasos peatonales, semáforos sonoros, entre otros).

Avenida Vásquez cobo No 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012



Página 6 de 17



- Se hace un seguimiento a las especificaciones técnicas de la Norma ICONTEC, de obligatorio cumplimiento.
- Se realizan recorridos a las obras con las personas con discapacidad física (silla de ruedas) con el fin de verificar las diferentes pendientes de rampas, la accesibilidad en las baterías sanitarias, pasos peatonales, etc.

Actividades para la accesibilidad a la flota transporte del SITM/MIO.

- Con el acompañamiento de los líderes de instituciones de discapacidad en Cali se verifica la accesibilidad en la flota padrones y alimentadores.
- Se recogen todas las propuestas que se realizan en la mesa de concertación, las cuales contribuyen al mejoramiento de la flota.
- Se está trabajando en un proyecto incluyente para auditivos e invidentes.
- Se realizan capacitaciones a los conductores de la flota sobre la temática de discapacidad.
- Apoyo a estudiantes de universidades en proyectos sobre el SITM-MIO.
- Se ejecutan campañas dirigidas a la comunidad orientadas al respeto de las sillas azules.
- Dotación de altoparlantes con información de los puntos de parada dirigidas a las personas con discapacidad visual.

Servicio al Usuario con movilidad reducida:

Metro Cali adquirió a fines de 2013 siete (7) sillas de ruedas para la atención preferente en terminales Sanín, Menga y Cañaveralejo. Se planea desarrollar un programa de atención y movilidad preferente durante el 2104 en las estaciones.

Inclusión Laboral de personas con discapacidad al SITM-MIO

Dentro del Plan de Manejo Social y Ambiental de Metro Cali S.A se ha realizado la inclusión laboral a esta parte poblacional y a la fecha contamos en la entidad con la colaboración de veinticuatro (24) personas con algún tipo de discapacidad.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

12 Consejos de Gobierno – 2.000 líderes asistentes

Fruto de la articulación con la Alcaldía Municipal y la oficina de Participación Ciudadana, se coordinó al interior de Metro Cali la preparación de las respuestas a las inquietudes y quejas de las diversas comunas que fueron oficializadas en los doce (12) Consejos Comunales llevados a cabo en el 2013.

Cada consejo requirió de la siguiente logística:

- Reunión preparatoria (recepción de solicitudes) – **Participación ciudadana (PC)**
- Recolección de respuestas de cada una de las áreas – **Oficina de Cultura y Gestión social**
- Reunión previa con comunidades al consejo – **Oficina de Cultura y Gestión social + PC**
- Ajustes a la presentación y elaboración de la presentación – video – **Oficina de comunicaciones**

Avenida Vásquez cobo № 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 7 de 17





- Socialización con el presidente a las inquietudes de las comunidades – **Direcciones y presidencia.**
- Presentación en el Consejo comunal – **Presidente de Metro Cali.**
- Seguimiento a compromisos - **Oficina de Cultura y Gestión social + PC**

Solicitudes presentadas al MIO por Comunas

N°	TEMATICA	COMUNA	N° COMUNAS
1	Cobertura y Frecuencia de Rutas.	21, 15, 6, 3, 20, 18, 14, 13, 16, 7, 11.	11
2	Reparaciones principales Vías.	21, 15, 6, 20, 18, 14, 13, 16, 7, 11.	10
3	Puntos de Venta y Recarga.	21, 15, 6, 20, 18, 14, 13, 16, 7, 11.	
4	Sistema de Ascensor en los Vehículos para población en situación de discapacidad.	21, 15, 6, 18, 14.	5
5	Construcción de Estación y Mio Cable.	6, 14, 13, 20.	4
6	Señalización, demarcación y concertación con la comunidad acerca de los paraderos del SITM.	15, 6, 20.	3
7	Promover y Capacitar a los Usuarios del MIO en el Uso del Sistema de Transporte.	15, 6.	2
8	Obras de la Ciclo Ruta.	21, 18.	2
9	Integrar las dos empresas de gualas de la comuna 20 y 18 al MIO y al MIO-Cable.	20, 18.	2
10	Diseño de una ruta de buses alimentadores en sentido Norte – Sur.	13, 16.	2
11	Traslado y disminución de distancias entre paraderos.	18, 7.	2
12	Construcción del paso peatonal, del puente vehicular de la Cra. 28D con Calle 71B Canal Cañaveralejos II.	21, 13.	2
13	Reiniciación y culminación de las obras del MIO-Cable.	20.	1
14	Obras complementarias del MIO-Cable.	20.	1
15	Vinculación de mano de obra de la comuna 20 a las obras del MIO-Cable.	20.	1
16	Integración de la tarifa del MIO-Cable con el resto del sistema.	20.	1
17	Aclaración sobre la metodología del sistema de transbordo.	16.	1
18	Paso Peatonal.	21.	1
19	Mejorar la Seguridad al Interior de los Vehículos.	6.	1
20	Rutas con destino directo al centro de la ciudad.	11.	1

Avenida Vásquez cobo No 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 8 de 17





21	Reuniones de socialización sobre las rutas del sistema y las obras que se realizan en la comuna.	11.	1
----	--	-----	---

Uno de los incentivos para asistir a los consejos comunales de gobierno lo constituyó el hecho de que los asistentes pudieran sentir la experiencia MIO, preguntar, subirse al autobús, verlo cercano y accesible.

La estrategia global por parte de Metro Cali fue incluir la presencia de un autobús y su operador socializador, con el acompañamiento del equipo de asesores de servicios, de comunicaciones y de gestión social.

VOLUNTARIADO MIO

Tiene el propósito de crear sentido social en los empleados de MetroCali y las empresas operadoras, mediante el acercamiento a grupos poblacionales con necesidades particulares y/o especiales, en donde cada empleado de manera voluntaria pueda crear y compartir espacios lúdicos, artísticos o educativos, buscando un gana-gana tanto para la comunidad como para la empresa.

Sensibilización y captación de voluntarios: la colaboración brindada por la Oficina de Gestión Humana y Social de las empresas operadoras Blanco y Negro Masivo, Git Masivo, ETM y Unimetro y por los Master permitieron identificar aquellos operadores de reconocido espíritu social, voluntad para trabajar la parte humana de las empresas, con actitud positiva.

Durante los cuatro meses de actividades del grupo se ha logrado reunir 22 voluntarios; algunos de ellos comparten esta labor social con su núcleo familiar, convirtiendo la experiencia no sólo enriquecimiento laboral sino también de generar conciencia colectiva familiar.

En diciembre 16, dentro de la premiación de Excelencia MIO, se les hizo un reconocimiento al grupo de Voluntarios, la entrega de una certificación y la mención del proceso desarrollado.

BIENESTAR OPERADORES

Durante el año 2013 se programaron en compañía de las empresas operadoras 27 Experiencias MIO en planteles de la ciudad, 6 consejos comunitarios y una invitación de la comuna 20 a la celebración del día del conductor.

A través de los programas de los concesionarios buscamos que el operador tenga una mejor calidad de vida laboral y familiar. La oficina de Cultura y Gestión Social también contribuye al bienestar del Operador por medio de las siguientes estrategias:

- Estructuración de las Zonas de descanso para los Operadores en las Terminales: se diseñó el Manual de las Zonas de Uso de los Operadores en las terminales.
- Incluir a los Operadores en las comunicaciones internas y externas de la empresa. A partir de esta propuesta, son enviados a través de la Oficina de Comunicaciones un alto número de volantes sobre los cambios del PSO.





- Incluir a los Operadores en las actividades culturales, sociales y de recreación: se entregaron 800 boletas de los Juegos Mundiales a los Operadores para ser repartidas en los cuatro concesionarios, participación en Experiencia MIO, Consejos Comunitarios, Grupo Voluntariado.
- Lideramos planes que permitan mejorar la situación laboral de los Operadores: actualmente trabajamos bajo la Dirección Comercial el plan de acción para mitigar la agresión física hacia los Operadores por parte de Usuarios y no usuarios.

HISTORIAS DE VIDA EN TORNO DEL SITM-MIO

8 historias de vida

Crear sensibilidad social hacia los diferentes actores sociales que interactúan con el SITM – MIO.

Para la serie de crónicas de vida que hemos titulado “Sol y sombra en la ruta del MIO”, proyecto emprendido desde el año anterior, en lo corrido del 2013 se entrevistaron y levantaron los testimonios de vida de los operadores Ferney Cuéllar Toro, Francisco Tascón, Paula Vélez, Johan Adriano Perlaza, de ETM; de John Jairo Martínez Higidio y Harold Fernando Zúñiga, de GIT MASIVO; Víctor Manuel Echeverry, usuario del sistema, cuadripléjico y pintor; Milton Albeiro Gómez, de ETM, quien se ha hecho acreedor a dos premios entregados por Metro Cali por su regularidad.





EMPRENDIMIENTO SOBRE RUEDAS

CONDUCTORES

947 primer censo – 2557 segundo censo

La entrada en operación del Sistema ha generado en las empresas del sistema de transporte colectivo una reducción gradual de la flota de buses y la consecuente pérdida de empleo de personas vinculadas al antiguo sistema colectivo. Para mitigar tal impacto, hemos generado un proyecto de emprendimiento direccionado a los conductores que quedan desempleados, a través del diagnóstico, la formación, búsqueda de empleo y la generación de nuevas oportunidades. Como los pequeños propietarios que “chatarizaron” sus vehículos también se han visto afectados, se decidió involucrar al Fondo de Reversión Empresarial, social y Ambiental - FRESA a quienes acreditaron debidamente su condición.

El proyecto busca orientar a los conductores cesantes de las empresas de transporte urbano y a los pequeños propietarios hacia nuevas competencias laborales y sociales requeridas para ingresar a labores formales, o para crear negocios acordes al proyecto de vida familiar según la demanda de la ciudad y de la región.

Censo Conductores 2012:

En el último trimestre del 2012 se realizó un Censo dirigido a Conductores de las empresas del sistema de transporte urbano colectivo de Santiago de Cali, que hayan laborado y/o que hayan sido desvinculados entre el 1 de enero y el 21 de octubre del 2012.

- Fecha convocatoria: octubre y noviembre del 2012
- Conductores Censados: **947**.

Durante el primer semestre del 2013, se le otorgó a cada uno de los conductores censados un reconocimiento económico por valor de 1,5 SMMLV y con la Secretaria de Tránsito Municipal se logró un acuerdo de pago de las multas, para lo cual debían cancelar como cuota inicial el 5 % del valor total de las multas y el saldo a 30 cuotas.

La mayoría de los beneficiarios se presentó entre enero y febrero para reclamar sus reconocimientos. A la fecha aún se siguen presentando conductores que no habían reclamado el reconocimiento, a quienes se está notificando y siguiendo el procedimiento de pago del beneficio.

Segundo Censo (2013):

Dirigido a Conductores de las empresas del sistema de transporte urbano colectivo de la ciudad que hubiesen laborado y que hayan sido desvinculados entre el 1 de enero de 2010 y el 28 de mayo del 2013.

- Fecha convocatoria: desde el 29 de mayo hasta el 21 de julio de 2013.
- Conductores Censados: se presentaron más de **4000** conductores, de los cuales **2557** cumplieron con los documentos exigidos.

Avenida Vásquez cobo No 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 11 de 17





Estamos en el proceso de validación de la información entregada por los conductores para poder quedar registrados en el censo, con el apoyo de las Empresas de Transporte Urbano. Hasta el momento se han rechazado 310 conductores del censo 2013 por diversas razones como que pertenecían al censo anterior, o que trabajaron en el colectivo en fechas diferentes a las requeridas para esta convocatoria.

De acuerdo a la anterior, sin terminar la revisión que estamos realizando con las ETU, quedan 2.247 personas censadas. De estos conductores, aproximadamente 1.200 presentaron hojas de vida de las cuales 500 se redireccionaron a ETM para iniciar el respectivo proceso de selección. Con base en la información enviada por las ETU, el próximo año se estará definiendo el proyecto de Emprendimiento Sobre Ruedas teniendo en cuenta los conductores de los 2 censos realizados a la fecha. Se está documentando la parte de costos del programa en el mercado local y documentando los estudios previos para definir con el área jurídica el tipo de contratación para la selección del o los proveedores.

Una vez se tengan los documentos validados, Metro Cali S.A. establecerá un diagnóstico de las necesidades en cuestiones de capacitación y formación de los pequeños propietarios y se diseñará y ejecutará el proyecto de Emprendimiento Sobre Ruedas, apuntando al fortalecimiento de sus capacidades como administradores de negocios, actualizándolos sobre el mercado económico actual y futuro de la región, previendo las posibilidades de inversión. Se hará énfasis en empresas familiares, en asesoría y acompañamiento en estructuración y organización de las empresas o negocios, basados en los lineamientos de emprendimiento.

PEQUEÑOS PROPIETARIOS

1277 Primera convocatoria – 1594 segunda convocatoria

Frente al advenimiento del Sistema Integrado de Transporte masivo y con el fin de mitigar el impacto que pudiere ocasionar a los propietarios de vehículos del transporte público colectivo que tuvieran la voluntad de hacer efectiva la desintegración de los mismos, Metro Cali S.A creó el Fondo de Reversión Empresarial, Social y Ambiental –**FRESA**- cuyo Reglamento se adoptó mediante la Resolución 1.10.108 de abril 12 de 2010.

Los recursos necesarios para este Fondo provienen del Patrimonio Autónomo **FIDUMIO** y se conforma con el tres por ciento (3%) de los ingresos del Sistema derivados del valor de la tarifa al usuario del servicio.

El beneficio a los pequeños propietarios consiste en un valor equivalente a (1) un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, durante treinta (30) meses, por cada vehículo desintegrado físicamente.

Primera convocatoria (2011):

Por Resolución 1.10.392 de 30 de agosto de 2011, del 5 al 30 de septiembre de 2011:

- Solicitudes recibidas: 1.277
- Reconocimientos aprobados: 793
- Valor total de reconocimientos efectuados: doce mil trescientos veinte millones de pesos M/CTE (\$ 12.320.000.000.00).
- Los reconocimientos se iniciaron en el año 2011 con pagos mensuales, tal como estaba previsto, pero en marzo de 2013 se les consultó su voluntad para que el pago del saldo se hiciera efectivo en una sola cuota y 586 interesados respondieron positivamente.

Avenida Vásquez cobo No 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 12 de 17





Segunda convocatoria (2013):

Con el fin de otorgar un mayor número de reconocimientos, se amplió la base de beneficiarios. Se incluyen 915 vehículos más, que hacen parte de las resoluciones 692 de 2004 y 519 de 2005. De esta forma la base de datos de vehículos pasa de 4.389 unidades a 5.304.

Por Resolución 1.10. 095 de marzo 18 de 2013, se realizó la convocatoria de 20 de marzo a abril 26 de 2013, y Resolución 1.10.147 de mayo 2 de 2013, se amplió la convocatoria entre el 2 y el 17 de mayo de 2013:

- Solicitudes recibidas: 1.594
- Entre los meses de junio y septiembre se revisaron las primeras 1078 solicitudes y el 4 de octubre se generó la resolución No. 1.10.364 en que se reconocen 990 beneficiarios y se ordena el pago respectivo.
- El 15 de noviembre se generó la segunda resolución, No 1.10.440, en que se termina de revisar el resto de documentos, se reconocen 523 beneficiarios y se ordena el pago. Con esta segunda resolución se completan 1513 beneficiarios del FRESA 2103.

RELOCALIZACION (PCRR)

Para la implementación del Sistema MIO ha sido necesario el desarrollo de importantes obras como la construcción de terminales de cabecera, terminales intermedias, corredores troncales, pretroncales, estaciones, reconstrucción de carriles de uso mixto. Para la ejecución de tales obras se ha requerido la compra total o parcial de predios en diferentes lugares de la ciudad, hecho que genera un impacto socioeconómico en aquella parte de la población de propietarios y ocupantes que han debido relocalizarse. Para mitigar dicho impacto, METROCALI, bajo los lineamientos y políticas del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, creó el Plan de Compensación, Rehabilitación y Relocalización (PCRR), que busca reducir al mínimo la perturbación de la vida de las personas que viven en la zona de influencia del proyecto de transporte masivo. Para ello, se establecieron los criterios para tasar el Reconocimiento Económico por Actividades Productivas y Rentas dejadas de percibir por arrendamiento a los propietarios y ocupantes de los predios afectados.

Matriz de Reconoci. No.	Fecha	No. de Reconoc.	No. de Benefic.	No. de Predios.	Valor Total Reconoc.
1	Feb-09	29	27	24	\$ 49.171.250
2	Jun-09	43	36	24	\$ 51.174.080
3	Nov-09	41	27	15	\$ 62.014.862
4	Abr-10	82	58	29	\$ 143.687.050
5	Jul-10	102	70	32	\$ 124.982.796
6	Feb-11	121	73	28	\$ 153.228.966

Avenida Vásquez cobo No 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 13 de 17





7	Sep-11	101	73	30	\$ 156.192.578
8 ⁽¹⁾	Ago-13 ⁽¹⁾	48	36	16	\$ 109.087.111
9 ⁽²⁾	Sept 13 ⁽²⁾	24	16	7	\$ 61.057.003
	TOTAL	591	416	205	\$ 910.595.697

PLAN DE MANEJO SOCIAL EN OBRAS

Participación en Comités Socio Ambientales, con reuniones semanales que se llevan a cabo dentro de cada obra en ejecución donde participan los delegados del área ambiental, social, seguridad industrial y salud ocupacional del contratista ejecutor de la obra y los de la interventoría de Metro Cali en la idea de brindar soporte técnico a la ejecución de los Planes de Manejo Social de obras, atendiendo situaciones imprevistas y estableciendo acuerdos para un adecuado manejo en armonía con la comunidad.

Coordinación de acciones con la oficina de Comunicaciones de Metro Cali, relacionadas con la revisión, ajuste y aprobación de las piezas de comunicación de la obras en ejecución (volantes, afiches, cuñas radiales, medios masivos de comunicación como avisos de prensa y TV).

Revisión y ajuste a los planes de manejo de las obras a licitar: Pre troncales, Terminal Calima, Terminal Agua Blanca, en la cuales se incluyó el PAC virtual, aspecto que ha tenido mayor desarrollo en la etapa de pre construcción de la obra pre troncales que inició etapa de pre construcción en septiembre de 2013 y ha implicado a Metro Cali definir nuevos términos de implementación, que completen el pliego de condiciones.

Revisión de informes mensuales de ejecución del Plan de Manejo Social de las obras: Carriles Mixtos calle quinta, Conexión Calima (carrera 1, ampliación de la Estación Chiminangos y puente de la calle 70 con carrera primera, Troncal Agua Blanca y conexión vial Julio Rincón y Pre troncales.

Participación en Comités de Seguimiento Comunitario de las obras conexión vial Julio Rincón de la Troncal Agua Blanca, Carriles Mixtos Calle 5 y conexión Calima.

Acompañamiento al área de infraestructura al comité de planificación de la comuna 12 para atender inquietudes de la comunidad relacionadas con la ejecución de la obra conexión Vial Julio Rincón.

Gestión con directores de los CALIS (12, 13 y 18), para programar reuniones de socialización de rutas y paradas del SITM-MIO y atender inquietudes de la comunidad sobre la ejecución de obras en las comunas.

Coordinación de reuniones y recorridos con delegados del comité de Planificación de la comuna 13 para atender sus inquietudes sobre paradas MIO y nuevas rutas para el sector.





Acompañamiento al área de Gestión predial de Metro Cali para realizar socialización de las nuevas áreas (16 predios) del costado occidental para la conexión vial Julio Rincón. Se realizaron visitas domiciliarias a cada propietario en conjunto con la interventoría para informar sobre las intervenciones en el sector y las posibles afectaciones.

Diseño de una encuesta para aplicar en la estación Nuevo Latir y conocer la percepción de los usuarios del MIO sobre el material en que se construirá la Terminal de Agua Blanca (guadua o metálica), cuyo resultado favoreció el metal.

Censo Brisas de Caracol

Se celebró un Convenio Administrativo Universidad del Valle - CIDSE (Centro de Investigaciones y documentación socio económica) de UNIVALLE para la elaboración de un censo de actualización de la información del asentamiento subnormal Brisas de Caracol, predio que es requerido para la construcción de la Terminal de Agua Blanca. Se ubicaron 580 personas, a las cuales se les hizo una indagación completa sobre su composición sociodemográfica.

PLAN DE MANEJO SOCIAL OPERADORES

El plan de manejo social operadores hace parte de nuestro Programa de Cultura Ciudadana y está ligado a la intervención social que se realiza con la comunidad, la cual es afectada por la operación de los patios- talleres ubicados en diferentes zonas de la ciudad. A su vez, se incorpora el trabajo al interior de las empresas para mejorar la calidad y el bienestar de los empleados y Operadores del SITM-MIO.

Mediante actividades enfocadas hacia la cultura ciudadana, cultura MIO y el uso apropiado del SITM-MIO, las empresas concesionarias y Metro Cali S.A, lograrán vincular a la población al proyecto de transporte masivo de Cali, fortaleciendo así el sentido de pertenencia hacia el Sistema y hacia las empresas que lo integran.

Cada empresa operadora debe presentar un Plan de Manejo Social y cumplir con las actividades propuestas desde la Oficina de Cultura y Gestión Social. Dentro del plan de manejo podían elegir la atención hacia la comunidad a través de un PAC oficina, o un PAC Móvil.

Mediante los subprogramas de Información a la comunidad, atención y participación a la comunidad y bienestar se trabaja en conjunto con las empresas operadoras implementando nuevas estrategias de acercamiento a la comunidad, información sobre el uso del sistema MIO y mejoramiento de la calidad laboral de los operadores.

En los dos primeros subprogramas se han atendido actividades como “Experiencia MIO y Consejo Comunitario”. En cada una de actividades la empresa Operadora aporta un bus con plataforma, un Master y un Operador Socializador quienes dan información sobre el bus, su tecnología y la función que tiene el Operador dentro de la operación del Sistema. Igualmente, se hacen





recomendaciones en temas de seguridad del vehículo, uso de la tarjeta y uso de la plataforma para personas con movilidad reducida.

Master y Operadores Socializadores:

Debido a los compromisos adquiridos con la comunidad, entidades educativas y fundaciones de la ciudad de Cali, se vio la necesidad de crear un grupo representativo de Master y Operadores denominados “Socializadores”, que comparten información sobre el bus, el operador y la seguridad tanto para el usuario como para el mismo operador.

El grupo participó de tres talleres en los cuales se fortalecieron sus competencias de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y atención a persona en situación de discapacidad.

EVALUACIÓN DE IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS A CORTO PLAZO DEL SITM-MIO

METRO CALI S.A. celebró con STEER DAVIES & GLEAVE LIMITED SUCURSAL COLOMBIA, un Contrato de Servicios de Consultoría con el objeto de realizar la evaluación de impactos socioeconómicos de corto plazo en las condiciones de vida de la población usuaria, en particular de los usuarios de menores ingresos, mediante la recolección detallada para el escenario actual de los datos definidos en los estudios que conforman la línea base de la implementación del proyecto. Con base en el informe final, Metro Cali está trabajando en los planes de mejora respectivos.

Avenida Vásquez cobo No 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 16 de 17





QUIÉNES SOMOS

PRESIDENTE

Luis Fernando Sandoval Manrique

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Gabriel Jaime Velasco Ocampo

DIRECCION COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Andres Fernando Pla Luna

JEFATURA DE CULTURA Y GESTIÓN SOCIAL 2013

Luz Myriam Parra

Esmeralda Robledo

Diego Filigrana

Andres Ledesma

Jorge Echeverri

Nestor Bernal

Maria Isabel Mora

Oscar Andrés Acosta

Esteban Ortiz (Jefe)

Avenida Vásquez cobo No 23N-59

PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co

GD-1-P-01-F-02 Versión: 2.0 Fecha: 19/04/2012

Página 17 de 17

