



Libertad y Orden

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE TRANSPORTE
AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE APP No [•] DE [•]
Entre:

Concedente:
Agencia Nacional de Infraestructura

Concesionario:
[•]

**APÉNDICE TÉCNICO 8
SOCIAL**

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL	4
3	DEFINICIONES.....	6
4	OBLIGACIONES GENERALES.....	7
4.1	Obligaciones de Concesionario	7
4.2	Obligaciones de la ANI	8
5	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN SOCIAL	9
5.1	Plan de Compensaciones Socioeconómicas	9
5.1.1	Aspectos Generales.....	9
5.1.2	Planeación Previa a la Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas	9
5.1.3	Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas	10
5.1.4	Seguimiento del Plan de Compensaciones Socioeconómicas	11
5.2	Plan de Gestión Social Contractual – PGSC	11
5.2.1	Presentación del PGSC.....	11
5.2.2	Contenido del PGSC.....	12
5.3	Programa de Reasentamiento	43
5.3.1	Población Objetivo	43
5.3.2	Alcance de las Obligaciones del Concesionario.....	43
5.3.3	Financiación del Plan de Reasentamiento	44
5.3.4	Fuerza Mayor.....	44
6	INTERACCIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES.....	46
7	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	47
8	PERSONAL	48

1 INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo previsto en la Parte General del Contrato, el presente Apéndice desarrolla los aspectos relacionados con la Gestión Social a cargo del Concesionario. Para ello, parte de la definición de los objetivos de la Gestión Social, señala las obligaciones que de manera general y particular deberá atender el Concesionario en la materia y, finalmente, se refiere de manera específica a los instrumentos de Gestión Social que deberá desarrollar el Concesionario y a las obligaciones asumidas por este, respecto de tales instrumentos, tanto en su formulación como en su ejecución.

La aplicación de este Apéndice deberá ser efectuada en concordancia con lo establecido en la Parte General y en la Parte Especial del Contrato. En todo caso, de presentarse alguna contradicción entre lo previsto en este Apéndice y los demás documentos contractuales, se atenderá a lo previsto en el numeral 19.15 de la Parte General.

2 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL

A continuación, se establecen los objetivos de la Gestión Social del Proyecto. Estos objetivos, si bien no corresponden a obligaciones de resultado, habrán de ser utilizados como un criterio orientador en las acciones del Concesionario en materia de Gestión Social, así como criterio de interpretación de las obligaciones del Concesionario que en materia de Gestión Social se encuentran definidas en el Contrato y en el presente Apéndice.

Son objetivos de la Gestión Social del Proyecto:

- Desarrollar planes y actividades que reduzcan o mitiguen los impactos negativos y potencien los impactos positivos en las comunidades relacionadas con el Proyecto, atendiendo a los fines y la naturaleza de una Asociación Público-Privada para el desarrollo de infraestructura.
- Articular el impacto social y económico derivado de la realización de las Intervenciones del Proyecto, con el desarrollo de las comunidades directamente relacionadas con el Proyecto.
- Generar instrumentos e instancias de planeación que permitan la ordenada relación de las comunidades y su territorio con el Proyecto.
- Propender por el cumplimiento de los fines institucionales de las entidades públicas de carácter nacional y regional involucradas en el proyecto.
- Crear relaciones de credibilidad y confianza con las comunidades del Área de Influencia del proyecto.
- Ejecutar programas tendientes a prevenir, mitigar y compensar los impactos sobre el medio socioeconómico, generados por la construcción de los proyectos a cargo de la ANI, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible y fortalecer las relaciones con las comunidades del área de influencia de los proyectos.
- Tener en cuenta a los diferentes actores locales como sujetos de desarrollo con sus respectivas visiones e intereses, en la formulación y ejecución de los proyectos a cargo de la ANI.
- Incentivar la cooperación y la coordinación interinstitucional como estrategia para impulsar la competitividad de las regiones donde se desarrollan proyectos de concesión.
- Resaltar la importancia del usuario para el desarrollo eficiente del proyecto de concesión concretando sus derechos y responsabilidades como ciudadanos, para el ejercicio democrático de la participación ciudadana.
- Fomentar la incorporación de las mujeres a la fuerza laboral en condiciones de equidad, con el fin de contribuir al cierre de la brecha de la participación de las mujeres en la economía, en los proyectos a cargo de la ANI
- Facilitar y potencializar la integración del proyecto en el ordenamiento y realidad social, geográfica, administrativa, jurídica y económica de la región influenciada con su ejecución.

- Promover en las comunidades la apropiación, respeto y sentido de pertenencia de las obras que se adelantan, así como el establecimiento de canales de participación de las comunidades en torno al proyecto.

3 DEFINICIONES

- a) Área de Influencia: área en la cual se manifiesta de manera objetiva y en lo posibles cuantificable los impactos ambientales significativos ocasionados por un proyecto obra o actividad sobre los medios abióticos, bióticos y/o socioeconómicos, en cada uno de los componentes de dichos medios.
- b) Plan de Compensaciones Socioeconómicas: Se refiere al instrumento de Gestión Social que menciona el artículo 8 de la Resolución INCO 545 de 2008.
- c) Plan de Gestión Social Contractual o PGSC: Se refiere al plan que será elaborado por el Concesionario y presentado al Interventor, el cual incorporará los programas establecidos en el Plan Básico y en el Plan de Gestión Social señalados en los artículos 6 y 7 de la Resolución INCO 545 de 2008. Adicionalmente, el Plan de Gestión Social Contractual deberá incorporar los programas del Plan de Adaptación de la Guía Ambiental (PAGA).
- d) Plan de Reasentamiento: Se refiere al plan señalado en la Resolución ANI 077 de 2012.
- e) Protocolo de Vinculación del Personal: se refiere al protocolo o metodología de vinculación adoptado por el Concesionario de acuerdo con lo establecido en la Sección 5.2.2.3.4. del presente Apéndice.

4 OBLIGACIONES GENERALES

4.1 Obligaciones de Concesionario

Sin perjuicio de las demás obligaciones que de manera específica se establecen en el Contrato, en el presente Apéndice y en la Ley Aplicable, a continuación, se enuncian de manera general las obligaciones del Concesionario en materia de Gestión Social:

- Ejecutar, por su propia cuenta y riesgo la Gestión Social del Proyecto, de conformidad con lo previsto en la Constitución Política, la Ley Aplicable y lo previsto en el Contrato y sus Apéndices.
- Ejecutar, por su propia cuenta y riesgo la Gestión Social del Proyecto en cuanto a la financiación de las Compensaciones Socioeconómicas y los Reasentamientos. Desarrollar, con cargo a la Subcuenta de Predios las Compensaciones Socioeconómicas que se prevén en la Resolución 545 de 2008, o las normas que los modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan.
- Desarrollar, con cargo a la Subcuenta Compensaciones Socioambientales, los procesos de Reasentamiento que se prevén en la Resolución 077 de 2012 o las normas que los modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan.
- Instalar las oficinas de atención al usuario, y prestar los servicios asociados a éstas, en los términos señalados en este Apéndice y en los demás documentos que forman parte del Contrato de Concesión.
- Formular y presentar a la Interventoría, el Plan de Gestión Social Contractual y sus actualizaciones, en los plazos previstos en este Apéndice.
- Formular, presentar y liderar la estrategia social que contribuya a viabilizar la instalación y puesta en operación de peajes nuevos, el traslado y/o incremento tarifario de peajes existentes.
- Entregar un informe trimestral de Gestión Social en el formato suministrado por la ANI.
- Diligenciar los formatos suministrados por la ANI para cada programa.
- Ejecutar el Plan de Gestión Social Contractual, para lo cual contará con su propio equipo social
- Disponer los recursos humanos, técnicos y financieros para la ejecución eficaz del PGSC y las demás obligaciones de Gestión Social, incluyendo los vehículos requeridos para la movilización del equipo social.
- Solicitar a la Dirección de Consultas Previas del Ministerio del Interior la certificación de presencia de comunidades negras, indígenas raizales o palenqueras, para cualquier tipo de intervención que lo requiera y adelantar los procesos de consulta previa que correspondan.
- Dar cumplimiento irrestricto a los acuerdos derivados de los procesos de consultas previas, por cuanto hacen parte integral del presente contrato las obligaciones emanadas de dichas consultas, realizadas en la etapa de Estructuración del proyecto, de conformidad con la ley 1682 de 2013

- Dar cumplimiento irrestricto a los acuerdos derivados de los procesos de consultas previas realizadas en el corredor con anterioridad a las protocolizadas en la etapa de Estructuración del proyecto, de conformidad con la ley 1682 de 2013.
- Mantener indemne a la ANI por cualquier reclamación proveniente de terceros y originada en sus actuaciones de Gestión Social, en los términos señalado en la Sección 14.3 de la Parte General.
- Sin perjuicio de lo previsto en la Parte General, los Instrumentos de Gestión Social, se deben implementar de conformidad con lo establecido en las Resoluciones 545 de 2008 o 077 de 2012 y en las normas que a partir de la suscripción del contrato las aclaren, complementen o modifiquen.
- Recibir, revisar y evaluar, en coordinación con la ANI las solicitudes de obras sociales radicadas por las comunidades y hacer un análisis integral de los aspectos que correspondan que contribuya a determinar la pertinencia y viabilidad de las Obras Sociales solicitadas, en los términos establecidos en la Parte General del contrato.

4.2 Obligaciones de la ANI

Sin perjuicio de las responsabilidades del Concesionario en materia de Gestión Social, será responsabilidad de la ANI, el desarrollo de las siguientes actividades:

- Impartir las directrices generales para el desarrollo de la Gestión Social al Concesionario.
- Ejercer, directamente o a través del Interventor, el debido control y vigilancia a la Gestión Social adelantada por el Concesionario, mediante mecanismos tales como visitas de campo, verificaciones documentales y revisión de los informes trimestrales del Concesionario.
- Convocar directamente o por intermedio de la Interventoría, los comités de Gestión Social que se requieran, en los que se verificará el avance de la gestión y se adelantará el estudio de problemáticas específicas en los que el Concesionario requiera el apoyo de la ANI.
- Implementar el mecanismo o instancia que determine la Entidad para la revisión, priorización, estudio y aprobación de las obras sociales, de conformidad a lo indicado en la Parte General del contrato.
- Suministrar los formatos que se deben diligenciar para cada uno de los programas y actividades contempladas en el PGSC.

5 INSTRUMENTOS DE GESTIÓN SOCIAL

Son instrumentos de Gestión Social el Plan de Compensaciones Socioeconómicas, el Plan de Gestión Social Contractual, y el Plan de Reasentamientos. Adicionalmente, será considerado como un instrumento de Gestión Social el Plan de Responsabilidad Social y Ambiental a que se refiere la Sección 4.2 (z) (dd) (ii) de la Parte General del Contrato.

Los instrumentos de Gestión Social serán diseñados y ejecutados por el Concesionario con fundamento en lo señalado en la Ley Aplicable, en el Contrato y en el presente Apéndice, desarrollando e incorporando los estándares y directrices ambientales y sociales a los cuales se refieren los Principios del Ecuador, en los términos de la Sección 19.17 de la Parte General, sin que estos contravengan el ordenamiento jurídico colombiano, y por lo tanto, de la aplicación de estos principios no podrá derivarse en ningún caso la obligación de la ANI o de cualquier otra entidad pública colombiana de actuar por fuera de las competencias que le son asignadas en la Ley Aplicable.

5.1 Plan de Compensaciones Socioeconómicas

5.1.1 Aspectos Generales

El Plan de Compensaciones Socioeconómicas se encuentra definido en la Resolución 545 de 2008 del Instituto Nacional de Concesiones, hoy Agencia Nacional de Infraestructura, el cual consiste en el catálogo de reconocimientos que se otorga a unidades sociales para mitigar los impactos socioeconómicos específicos, causados por razón de la ejecución de un proyecto.

Los factores de compensación socioeconómica son: Factor de Apoyo al Restablecimiento de Vivienda; Factor de Apoyo a Moradores; Factor de Apoyo para Trámites; Factor de Apoyo por Movilización; Factor de Apoyo al Restablecimiento de Servicios Sociales Básicos; Factor de Apoyo al Restablecimiento de Medios Económicos; Factor de Apoyo a Arrendadores.

Para la implementación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas el Concesionario debe seguir los lineamientos y procedimientos establecidos en la Resolución 545 de 2008.

5.1.2 Planeación Previa a la Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

Con fundamento en el Plan de Adquisición de Predios al que se refiere el Apéndice Técnico 7, el Concesionario elaborará una estimación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas, para la totalidad del Proyecto. Esta estimación constituirá una herramienta de planeación y seguimiento de las Compensaciones Socioeconómicas a que hubiere lugar, sin que en sí mismo constituya una decisión definitiva respecto de las Compensaciones Socioeconómicas.

La estimación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas, que deberá ser entregada al Interventor treinta (30) Días después de recibida la no objeción al Plan de Adquisición de Predios, tendrá el siguiente contenido:

- a) Identificación de Predios en los que procedería la aplicación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas, discriminados por Unidad Funcional.
- b) Identificación de los Factores de Compensación potencialmente aplicables a cada Predio, discriminados por Unidad Funcional.
- c) Valor estimado de las Compensaciones Socioeconómicas.
- d) Cronograma para la obtención de los acuerdos de compensación socioeconómica, el cual deberá basarse en los plazos establecidos en el Cronograma de Adquisición Predial a que se refiere el Apéndice 7.

La Interventoría podrá formular observaciones al Concesionario, dentro de los diez (10) Días siguientes a la presentación de la estimación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas, las cuales deberán ser consideradas por el Concesionario al momento de la elaboración de las Fichas Sociales y la definición de los factores de compensación aplicables en cada caso, los cuales serán elaborados una vez se cuente con la información social y predial requerida, de conformidad con lo previsto en la Resolución 545 de 2008 o las normas que la aclare, complemente o modifique.

5.1.3 Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

Para la elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas, el Concesionario deberá levantar una Ficha Social para cada uno de los Predios a adquirir, la cual deberá tener como mínimo el contenido descrito en el artículo 18 de la Resolución 545 de 2008, o las normas que la modifiquen o sustituyan, para lo cual desarrollará las actividades de campo requeridas por dicha resolución, e incorporará la información derivada de las Fichas Prediales y los Avalúos Comerciales y Corporativos.

Una vez completada la Ficha Social de un Predio, incluyendo su diagnóstico socio económico, así como el Plan de Compensaciones Socioeconómicas para dicho Predio cuando a ello hubiere lugar, y en todo caso antes de la presentación de una propuesta de acuerdo de compensaciones socioeconómicas a las Unidades Sociales ubicadas en el Predio, el Concesionario remitirá la Ficha Social del Predio al Interventor. En un plazo no superior a los diez (10) Días Hábiles de recibida la correspondiente Ficha Social, el Interventor notificará al Concesionario sus observaciones a dicho documento, o en caso en que no existiere pronunciamiento del Interventor en dicho plazo, se entenderá que no existe objeción alguna del Interventor respecto de dicha documentación. Si la Interventoría efectuare observaciones a dicho texto, el Concesionario tendrá un plazo de cinco (5) Días Calendario, contados desde la notificación de las observaciones, para corregirlas.

5.1.4 Seguimiento del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

Mensualmente, el Concesionario ajustará la estimación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas al que se refiere la Sección 5.1.2 de este Apéndice, con la información generada en la ejecución del Proyecto. De conformidad con lo anterior, a la estimación inicial incorporará:

- a) Información derivada de las Fichas Sociales una vez presentadas al Interventor y no objetadas por éste o solucionadas las observaciones requeridas.
- b) Información derivada de la suscripción o rechazo de las propuestas de acuerdo de compensaciones económicas.
- c) Diligenciar la matriz de seguimiento al plan de compensaciones suministrada por la ANI

En cada actualización mensual el Concesionario indicará las variaciones existentes respecto del mes anterior, indicando especialmente el valor estimado total por Compensaciones Socioeconómicas, el número de predios respecto de los cuales existe un Plan de Compensaciones Socioeconómicas definitivo, el valor de los acuerdos de compensaciones socioeconómicas logradas, el número de Predios faltantes y el valor estimado remanente.

5.2 Plan de Gestión Social Contractual – PGSC

5.2.1 Presentación del PGSC

El Concesionario deberá presentar a la Interventoría el Plan de Gestión Social Contractual, desarrollando cada uno de los programas a que se refiere el presente Apéndice, además de aquellos otros que, de acuerdo con el criterio del Concesionario en materia de Gestión Social, considere adecuados, convenientes o que se requieran

El Concesionario deberá hacer entrega de una proposición del PGSC a la Interventoría a los tres (3) meses contados desde la Fecha de Inicio del contrato, sin que esto impida desarrollar la gestión social desde el momento que se firma el acta de inicio del contrato.

En un plazo no superior a los quince (15) Días Hábiles de recibido el PGSC, el Interventor notificará al Concesionario sus observaciones a dicho documento, o en caso en que no existiere pronunciamiento del Interventor en dicho plazo, se entenderá que no existe objeción alguna del Interventor respecto del PGSC. Si la Interventoría efectuare observaciones al PGSC presentado por el Concesionario, éste tendrá un plazo de quince (15) Días Hábiles, contados desde la notificación de las observaciones, para corregirlas.

Si persisten las discrepancias entre el Concesionario y el Interventor en cuanto al PGSC, se acudirá al Amigable Compondor, salvo que ANI esté de acuerdo con el Concesionario.

Vencido el plazo para que el Interventor realice objeciones al PGSC, o una vez atendidas las observaciones efectuadas por el Interventor, o habiéndose producido la decisión del Amigable Compondor, el Concesionario iniciará la ejecución de los programas del PGSC.

Cada doce (12) meses el Concesionario deberá presentar una actualización del PGSC, incorporando mejoras al mismo basado en las situaciones que hayan acontecido en el Contrato de Concesión, evaluación de la eficacia del PGSC y las recomendaciones proporcionadas por la Interventoría.

El procedimiento de presentación de las actualizaciones será el mismo previsto en este numeral para el PGSC.

5.2.2 Contenido del PGSC

El PGSC deberá contener como mínimo los elementos que hacen parte de la formulación de un proyecto: objetivos, alcance, metas, metodologías, recursos, cronograma, indicadores, actividades, seguimiento y evaluación.

Para la formulación del PGSC, el Concesionario atenderá a lo señalado en la Ley Aplicable, en el Contrato de Concesión y en el presente Apéndice, incorporando los estándares y directrices ambientales y sociales a los cuales se refieren los Principios del Ecuador, en los términos de la Parte General, sin que estos contravengan el ordenamiento jurídico colombiano, y por lo tanto, de la aplicación de estos principios no podrá derivarse en ningún caso la obligación de la ANI o de cualquier otra entidad pública colombiana de actuar por fuera de las competencias que le son asignadas en la Ley Aplicable.

El Plan de Gestión Social Contractual deberá contener, como mínimo, los siguientes programas:

5.2.2.1 Programa de Atención al Usuario

5.2.2.1.1 Objetivos

Crear y/o mantener un sistema de atención que permita de manera oportuna y eficaz recibir, atender y tramitar las quejas, peticiones, solicitudes y sugerencias que se presenten, personal, vía web o telefónicamente con el fin de contribuir a la satisfacción de los vecinos y usuarios del proyecto.

Atender oportunamente las situaciones que se generen con los vecinos, posicionar y consolidar una imagen institucional que genere reconocimiento y confianza en los usuarios.

5.2.2.1.2 Área de Influencia

Usuarios de la vía y comunidades del Área de Influencia del Proyecto.

5.2.2.1.3 Vigencia del Programa

Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.

Sin perjuicio de lo anterior, la Oficina de Atención al Usuario y las Unidades Móviles deberán estar disponibles y en funcionamiento antes del vencimiento del trigésimo (30) Día posterior a la suscripción del Acta de Inicio.

5.2.2.1.4 Obligaciones Asociadas al Programa

En la formulación y ejecución de este programa, el Concesionario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Sistema de Atención al Usuario
 - El Concesionario deberá formular un sistema de atención al usuario en el que se defina el procedimiento interno para atender y resolver las quejas, solicitudes, sugerencias, peticiones y reclamaciones de la comunidad. En todo caso, el sistema deberá permitir la respuesta de cualquier comunicación dirigida al Concesionario en un tiempo igual o menor al señalado en la Ley Aplicable para el derecho de petición.
 - En la formulación del sistema, el Concesionario deberá identificar los actores involucrados en el proceso de respuesta, los procesos ejecutados por cada uno de éstos respecto de la comunicación recibida y los procedimientos orientados -entre otros- al flujo de información y documentación entre los actores identificados, así como al almacenamiento, referencia y remisión de las respuestas. En todo caso, el Concesionario aplicará las normas técnicas de calidad aplicables en la materia.
 - El Concesionario deberá mantener a disposición de la Interventoría y la ANI copia de la totalidad de las comunicaciones recibidas y de las respuestas otorgadas, para lo cual podrá disponer de medios físicos y/o electrónicos.
 - El sistema de atención al usuario deberá ser implementado por el Concesionario en los términos en que es descrito en el programa y, por lo tanto, será obligatoria la realización de los procesos, actividades y procedimientos allí descritos, sin perjuicio de su obligación de otorgar respuesta a los usuarios en el término establecido en la Ley Aplicable para el Derecho de Petición.
 - Para el desarrollo del programa el concesionario deberá utilizar los formatos que para tal efecto sean suministrados por la ANI.

- Medios de Atención al Usuario
 - El Concesionario, deberá disponer de medios físicos y electrónicos para recibir las peticiones que los usuarios y la comunidad en general requiera hacer sobre el Proyecto.
 - Serán medios físicos para la atención al usuario:
 - Una oficina de atención al usuario por cada municipio del área de influencia directa. Unidad Funcional.
 - Oficina móvil de atención al usuario como mínimo dos por proyecto.
 - Serán medios electrónicos de atención al usuario:
 - Correo electrónico
 - Página web
 - Call Center

- Oficinas de Atención al Usuario
 - El Concesionario deberá proveer, atender y dotar una oficina de atención al usuario principal, la cual estará ubicada en el municipio de mayor población de la Unidad Funcional y en todo caso en el Área de Influencia del Proyecto.
 - La oficina de atención al usuario principal debe contar con un espacio adecuado para la realización de las actividades asociadas para la atención al usuario, iluminación, ventilación y accesibilidad y con el amoblamiento y equipos necesarios para la atención del público y sala de reuniones para 10 o más personas.
 - La oficina de atención al usuario deberá estar en funcionamiento desde la Fecha de Inicio del Contrato de Concesión y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.
 - El Concesionario deberá disponer de oficinas satélite en cada Unidad Funcional, a excepción de las Unidades funcionales que compartan las mismas áreas de intervención, caso en el cual aplicará la puesta en marcha de una sola Oficina Satélite. De todas formas, las Oficinas deberán instalarse en un punto equidistante para todos los usuarios, desde el momento en que se inicie la Fase de Construcción y hasta un mes después de la suscripción del Acta de Terminación de la Unidad Funcional correspondiente.
 - Las oficinas satélite deben contar con un espacio adecuado para la realización de las actividades asociadas para la atención al usuario, iluminación, ventilación y accesibilidad y con el amoblamiento y equipos necesarios para la atención del público
 - Cada oficina de atención al usuario deberá contar con un aviso visible al exterior de la oficina acogiendo las directrices de la Oficina de Comunicaciones de la ANI y que contenga: el nombre del proyecto, logos institucionales, el nombre de "OFICINA DE ATENCION AL USUARIO", y de forma visible las diferentes líneas de atención al usuario - celular, página web, redes sociales, correo electrónico, etc., así como el horario de atención.
 - Horario de atención: Las oficinas de atención al usuario funcionarán de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 2 p.m. En todo caso se podrán

presentar opciones de horarios considerando las condiciones particulares de los territorios, los cuales deberán ser validados por la interventoría del proyecto.

- Oficina Móvil de Atención al Usuario

El Concesionario deberá contar como mínimo con dos oficinas móviles, para el Proyecto, la cual corresponderá a una estructura móvil tipo remolque, incluyendo el vehículo necesario para su desplazamiento, o un vehículo que en todo caso esté dotado de tecnología suficiente para generar interfaces de video y comunicación y espacios para atender público.

- Cada oficina móvil estará dotada de los equipos de cómputo y comunicaciones necesarios para prestar idénticos servicios a los que se provén a través de las oficinas fijas, lo cual incluye, pero no se limitan a computadores, scanner, cámara digital, papelería y teléfono.
- Las oficinas móviles deberán realizar actividades de tipo pedagógico y lúdico que permitan la interacción constante con las comunidades, de manera que el proyecto y sus particularidades llegue a las mismas de forma clara y amigable, su funcionamiento debe ser dinámico y no limitarse a establecerse en puntos específicos de atención. Estas oficinas deberán apoyar de manera integral el desarrollo del sistema de atención al Usuario y demás programas del PGSC
- La oficina móvil deberá estar en funcionamiento antes del vencimiento del trigésimo (30) Día posterior a la suscripción del Acta de Inicio y hasta la terminación de la Etapa Preoperativa. Para la Etapa de Operación se dejará una sola oficina móvil para todo el proyecto.
- El desplazamiento de las oficinas móviles se programará teniendo en cuenta las necesidades de información y atención que presenten las comunidades o de acuerdo con las actividades programadas por el Concesionario.
- La programación de los desplazamientos de la(s) oficina(s) móvil(es) deberá ser divulgada por los medios de comunicación a los que se refiere el programa de información y participación comunitaria.

- Registros

El Concesionario deberá mantener a disposición de la Interventoría y la ANI copia de la totalidad de la correspondencia entrante y saliente, en la que se evidencien sus fechas de ingreso y salida, así como copia de toda la documentación que se desarrolle en los procesos de atención al usuario en las oficinas fijas y móviles.

Adicionalmente el Concesionario deberá mantener registro de los siguientes documentos:

- Formato de registro de PQRs establecido por la ANI
- Cronograma con la programación mensual de la ubicación de la Oficina Móvil y actividades a desarrollar para su verificación de su ejecución por parte de interventoría.

- Radicado de recibido y de respuesta, expedientes debidamente archivados conforme a la norma en la oficina de atención al usuario.
 - Informe mensual de interventoría con la verificación del cumplimiento de programa de atención al usuario y el respectivo análisis de las situaciones presentadas con la ejecución del programa, a través de un muestreo aleatorio de satisfacción de respuestas del usuario.
-
- Evaluación y Autoevaluación

El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente numeral dará lugar a la aplicación de la multa prevista en la Sección 6.1 (f) de la Parte Especial.

Para efectos de la evaluación del cumplimiento del tiempo de respuesta a las comunicaciones de los usuarios, el Concesionario deberá acreditar que el noventa y cinco por ciento (95%) o más de las comunicaciones recibidas fueron respondidas en tiempo y que menos del cero punto uno por ciento (0.1 %) dejó de ser respondida dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes al vencimiento del plazo previsto para el derecho de petición. La información acerca de la relación entre las comunicaciones recibidas y sus tiempos de respuesta será remitida mensualmente al Interventor a través del Sistema de Información de Contabilización y Control SICC al que se refiere el Apéndice Técnico 4.

De no cumplirse con estas condiciones, se aplicará la multa prevista en la Parte Especial.

Adicionalmente, como parte de la auto evaluación del sistema, el Concesionario implementará semestralmente, una encuesta que será desarrollada por una firma de encuestas independiente, mediante la cual obtendrá información acerca de la satisfacción de los usuarios en cuanto a los tiempos de respuesta y el contenido de las respuestas otorgadas. En ningún caso el resultado de la encuesta dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

5.2.2.2 Programa de Educación y Capacitación al Personal Vinculado al Proyecto

5.2.2.2.1 Objetivos

Capacitar al personal vinculado al proyecto en todas las áreas en temas relacionados con las medidas de manejo ambiental y social del proyecto.

Disminuir el grado de desinformación y generación falsas expectativas a la comunidad por información suministrada por el personal vinculado a las obras.

5.2.2.2.2 *Área de Influencia*

Personal vinculado al Proyecto, incluyendo trabajadores contratados directamente por el Concesionario (trabajadores directos), trabajadores contratados a través de terceros para realizar trabajos relacionados con los procesos principales durante un tiempo considerable (trabajadores contratados) y a los trabajadores contratados por los proveedores principales del cliente (trabajadores de la cadena de abastecimiento).

5.2.2.2.3 *Vigencia del Programa*

Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.

5.2.2.2.4 *Obligaciones Asociadas al Programa*

En la formulación y ejecución de este programa, el Concesionario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Formular e implementar un plan de capacitación al personal vinculado al proyecto que contenga, por lo menos, los siguientes elementos:
 - Visión, misión y política de responsabilidad social y principios empresariales del Concesionario y ANI, en relación con el Proyecto.
 - Descripción técnica del proyecto.
 - Presentación de las obligaciones de Gestión Social del Concesionario derivadas del Contrato de Concesión
 - Objetivos, alcances y operaciones del Concesionario y de la entidad en cada frente de trabajo.
 - Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales (políticas generales en temas laborales, recursos humanos y salud y seguridad ocupacional; condiciones laborales y términos de empleo; organizaciones laborales; no discriminación, equidad de género e igualdad de oportunidades; violencia de género; reducción y mecanismos de protección de la fuerza laboral; mecanismo de atención a quejas; trabajadores contratados por terceros y cadenas de abastecimiento).
 - Seguridad vial en obra
 - Normas de convivencia con las comunidades laborales, sociales y bióticas enfatizando en las limitaciones al personal procedente de otros lugares para la extracción de fauna, flora y demás recursos de los pobladores vecinos al área.
- Este programa debe estar articulado con el programa de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo, SST, que implemente el Concesionario.
- Al momento de su formulación, el Concesionario deberá indicar los objetivos, metas, cronograma, indicadores y resultados.

- El plan debe ser entregado a la Interventoría un mes antes de iniciar su implementación.
- El Concesionario deberá formular este programa de tal manera que el cien por ciento (100%) de sus trabajadores y los trabajadores del Contratista de Diseño, el Contratista de Construcción, y el Contratista de Operación hayan recibido esta capacitación dentro de los tres (3) meses siguientes a su vinculación.
- En cuanto a los trabajadores de los proveedores del Concesionario, éste incluirá como condición en sus subcontratos, que todos los trabajadores que deban realizar actividades en el Área de Influencia del Proyecto deban recibir esta capacitación.
- Implementar estrategias de formación y capacitación a las mujeres para el desarrollo oportuno de las competencias requeridas en los proyectos a cargo de la ANI.
- Las estrategias de formación y capacitación deben estar precedidas de una estrategia de consulta y socialización con la comunidad para identificar el tipo de formación.
- Impulsar capacitaciones con organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, que fortalezcan las capacidades laborales, del personal vinculado al proyecto, incluyendo mano de obra calificada y no calificada. El Concesionario podrá apoyarse en el programa de coordinación interinstitucional de este mismo apéndice para tal fin.
- Una vez formulado el programa, éste será de obligatoria implementación y, por lo tanto, el Concesionario deberá cumplir con el número e intensidad de sesiones programadas, aplicando los medios de convocatoria previstos y respetando los niveles mínimos de asistencia aceptables.

5.2.2.2.5 Registros

El Concesionario mantendrá a disposición de la Interventoría y la ANI los registros de las capacitaciones efectuadas, incluyendo, pero sin limitarse a actas de asistencia, registros fotográficos y de vídeo, presentaciones y demás material utilizado en éstas. En todo caso, el Concesionario deberá conservar los siguientes documentos como soporte de su actividad:

- Matriz denominada registro consolidado de mano de obra vinculada al proyecto (FPSB 16).
- Actas de reuniones de capacitación.
- Registro de Asistencia de participantes.
- Registro fotográfico y fílmico

Así mismo, el Concesionario mantendrá a disposición de la Interventoría y la ANI, copia de sus contratos de trabajo y copia del modelo utilizado por los Contratistas de Diseño, Construcción y Operación.

5.2.2.2.6 Autoevaluación y Evaluación

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el numeral anterior dará lugar a la aplicación de la multa prevista en la Parte Especial.

El Concesionario deberá reportar mensualmente a la Interventoría a través del SICC la siguiente información:

- Número de empleados del Concesionario, discriminado por identidad de género y tipo de labor.
- Número de empleados del Contratista de Diseño, el Contratista de Construcción y el Contratista de Operación que desarrollarán actividades para el Proyecto, discriminado por identidad de género y tipo de labor.
- Número de empleados de los proveedores que desarrollarán actividades en el Área de Influencia del Proyecto.
- Número de empleados que han recibido la capacitación de este programa, por categoría e identidad género.
- Número de empleados contratados en el mes, discriminado por identidad de género.
- Número de empleados capacitados en el mes, discriminado por identidad de género.

5.2.2.3 Programa de Vinculación de Mano de Obra

5.2.2.3.1 Objetivos

Fomentar la vinculación laboral del personal del Área de Influencia del Proyecto.

Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población del Área de Influencia al vincular personal para la ejecución de las obras.

5.2.2.3.2 Área de Influencia

Núcleos poblados de la zona de influencia el proyecto.

5.2.2.3.3 Vigencia del Programa

Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.

5.2.2.3.4 Obligaciones

- El Concesionario deberá definir el Protocolo de Vinculación del Personal para mano de obra calificada y no calificada que será vinculado a lo largo de la ejecución del Contrato. Dicho Protocolo, debe contener como mínimo: requisitos mínimos de contratación, procedimiento de vinculación, perfiles requeridos y contactos, así como los demás aspectos señalados en la presente Sección.
- El Concesionario deberá dar cumplimiento al marco jurídico colombiano sobre la generación de empleo garantizando la igualdad de oportunidades para personas identificadas con el género femenino, tal como lo establecen las Leyes 823 de 2003 y 1496 de 2011 y aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan.

- Con el fin de contribuir al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 5 sobre la igualdad del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, el Concesionario deberá incluir dentro del Protocolo de Vinculación del Personal, los lineamientos y condiciones necesarias que permitan garantizar la vinculación de personal identificado con el género femenino. Esta vinculación deberá darse en el Equipo de Trabajo del Concesionario de forma progresiva a lo largo de las diferentes Etapas del Proyecto y en su Equipo Gerencial a lo largo del Proyecto, de acuerdo con lo establecido a continuación:
 - En lo que respecta a la vinculación del personal identificado con el género femenino en el Equipo de Trabajo del Concesionario, esta vinculación deberá mantenerse a lo largo del Proyecto en cumplimiento con los porcentajes mínimos de personal establecidos a continuación para cada Etapa del Proyecto:
 -

Porcentaje mínimo de vinculación personal identificado con el género femenino en el Proyecto por Etapas		
Preconstrucción	Construcción	Operación y Mantenimiento
10%	10%	30%

Para efectos de esta Sección, se entenderá por Equipo de Trabajo a toda la mano de obra calificada y no calificada que sea vinculada al Proyecto a lo largo de su ejecución de forma directa a través del Concesionario o indirecta a través de sus subcontratistas, incluyendo el Contratista de Diseño, el Contratista de Construcción y el Contratista de Operación.

- Para el Equipo de Trabajo del Concesionario, el porcentaje mínimo de vinculación de personal identificado con el género femenino deberá estar diversificado en las distintas labores de tipo operativo (Coordinadoras, Auxiliares técnicas, Operarias de Maquinaria, Maestras, Supervisoras, obreras, entre otros). En el evento en que el Concesionario justifique y/o argumente que no puede obtener el porcentaje mínimo de vinculación de personal identificado con el género femenino en el Área de Influencia el Proyecto, podrá acudir a contratar dicho personal por fuera de esta Área.
- En lo que respecta a la vinculación del personal identificado con el género femenino en el Equipo Gerencial, el Concesionario deberá vincular a personal identificado con el género femenino que corresponda con al menos el treinta por ciento (30%) de su Equipo Gerencial durante la ejecución del Proyecto. Para efectos de la presente obligación, se entenderá por Equipo Gerencial aquellas personas que detenten funciones administrativas y tengan capacidad decisoria en el Concesionario tales como el representante legal, los miembros de Junta Directiva, directivos, entre otros. Con el fin de validar el cumplimiento mínimo de vinculación establecido en la presente Sección, la ANI y el Interventor tendrán en cuenta aquel personal identificado con el género femenino del Equipo Gerencial del Concesionario y los representantes legales de los accionistas del Concesionario.
- La ANI y el Interventor validarán el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la presente Sección a través del reporte enviado por el Concesionario de forma mensual a la Interventoría a través del SICC. En el evento en que se identifique que

el Concesionario incumple con alguna de las obligaciones de vinculación de personal identificado con el género femenino aquí establecidas, se aplicará lo dispuesto en el numeral 5.2.2.3.6. siguiente.

- El Concesionario adoptará criterios para la contratación de mano de obra local y de mecanismos de adquisición de bienes y servicios acorde con la vocación y necesidades de los territorios, con el fin de lograr el cumplimiento de las obligaciones mínimas de vinculación aquí establecidas.
- Antes de la realización de la reunión de inicio de obra a la que se refiere el programa de información y participación comunitaria, en el numeral 5.2.2.4 de este mismo Apéndice, el Concesionario debe definir el número aproximado de trabajadores y los perfiles que requiere para las diferentes actividades del proyecto de acuerdo con lo establecido en el presente numeral.
- Durante la reunión de inicio de obra se debe informar a la comunidad sobre el número de trabajadores no calificados y calificados requeridos, las acciones afirmativas en materia de género, requisitos mínimos de contratación, procedimiento de vinculación.
- Las hojas de vida serán recibidas a través de cualquiera de los canales de comunicación con los usuarios señalados en el numeral 5.2.2.1.4 excepto el call center. En todo caso, el concesionario dispondrá de cuentas de correo específicamente dedicadas a este propósito, así como de un espacio en su página web.
- La selección del personal se hará implementando mecanismos de selección objetiva, previo establecimiento de requisitos y perfiles.
- Fomentar la vinculación de personas que hagan parte de los programas desarrollados por el SENA, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) y el Departamento para la Prosperidad Social, tales como: reincorporados, jóvenes y desplazados, entre otros que se encuentren localizados en los municipios del área de influencia del proyecto. Para tal fin el Concesionario deberá adelantar acciones de coordinación y articulación con estas entidades.
- La Alcaldía municipal o la Personería, certificará la residencia habitual en el área de influencia del proyecto.
- En todas las comunicaciones realizadas por el Concesionario a la población, así como en los contratos de trabajo que éste celebre, se señalará de manera expresa e inequívoca que la ANI no tiene ningún tipo de obligación con los empleados o trabajadores del Concesionario.
- El Concesionario exigirá a sus subcontratistas, incluyendo el Contratista de Diseño, el Contratista de Construcción y el Contratista de Operación, la inclusión de una cláusula en sus contratos de trabajo en la que se establezca mantener indemne a la Agencia respecto a reclamaciones o conflictos que se generen con sus empleados o trabajadores.

En los informes de cumplimiento del presente instrumento de gestión social se debe diligenciar la matriz denominada registro consolidado de mano de obra vinculada al proyecto.

5.2.2.3.5 *Registros*

El Concesionario mantendrá a disposición de la Interventoría y la ANI la totalidad de los registros relacionados con el proceso de contratación de personal, incluyendo los contratos laborales. Adicionalmente, elaborará la matriz denominada registro consolidado de mano de obra vinculada al proyecto.

5.2.2.3.6 *Autoevaluación y Evaluación*

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los numerales 5.2.2.3.4 y 5.2.2.3. anteriores dará lugar a la aplicación de la Multa prevista en la sección 6.1 (f) de la Parte Especial.

Adicionalmente, como parte de la autoevaluación del sistema, el Concesionario reportará mensualmente a través del SICC la proporción entre el número de empleados contratados en el Área de Influencia del Proyecto, respecto del total de empleados contratados, discriminando por tipo y categoría de trabajo. Los resultados de este reporte, pero serán utilizados para el mejoramiento de procesos cuando a ello hubiere lugar. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación obligaciones específicas en esta materia por parte de la ANLA o quien haga sus veces.

5.2.2.4 Programa de Información y Participación Comunitaria

5.2.2.4.1 *Objetivos*

- Diseñar y desarrollar un sistema de comunicación para el proyecto, que integre estrategias de comunicación comunitaria y social masiva, contribuyendo a la generación de una imagen positiva y sólida, del Proyecto, la ANI y el Concesionario y al mejoramiento de las relaciones sociales culturales, organizativas y mediáticas.
- Aportar desde la comunicación al fortalecimiento del capital social de la comunidad objeto en los ámbitos de intervención del proyecto, haciendo énfasis en una participación comunitaria.
- Visibilizar el alcance y los resultados del proyecto que permita el empoderamiento por parte de las comunidades y el posicionamiento del mismo.
- Fortalecer las organizaciones sociales existentes y generar otros espacios de participación y control social con las comunidades del área de influencia del proyecto.
- Construir la imagen y la identidad del proyecto, para su posicionamiento y manejo de Imagen.

5.2.2.4.2 *Área de Influencia*

Nacional, regional y municipios de la zona de influencia del proyecto.

5.2.2.4.3 *Vigencia del Programa*

Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.

Sin perjuicio de lo anterior, el Concesionario iniciará las labores de información y acercamiento con las comunidades tan pronto como estén disponibles la Oficina de Atención al Usuario y las Unidades Móviles.

5.2.2.4.4 *Obligaciones*

5.2.2.4.4.1 *Apropiación, Inserción y Adopción del Proyecto*

El Concesionario deberá desarrollar un plan para el uso de medios de comunicación orales y escritos que permitan informar de manera permanente a los usuarios sobre el desarrollo del Proyecto, las Intervenciones, interrupción de servicios, potencialidades del Proyecto, dificultades en el desarrollo de la obra y todas aquellas actividades que sean de interés de los usuarios y permitan tener procesos de comunicación exitosos.

Este programa deberá desarrollarse en coordinación con el sistema de información al usuario al que se refiere el Apéndice Técnico 2.

5.2.2.4.4.2 *Socialización, Sensibilización e Información*

El Concesionario adelantará para cada una de las Unidades Funcionales las siguientes reuniones de información:

Se realizarán reuniones informativas antes del inicio de las actividades de obra, durante todo el proceso constructivo, ya la terminación de las Intervenciones. La información debe ser clara, veraz y oportuna e impartida por los profesionales vinculados al Proyecto. La comunidad debe conocer las características del Proyecto, a las empresas y profesionales vinculados, las acciones del Plan de Manejo Ambiental y particularmente las del Programa de Gestión Social. Se realizarán reuniones de inicio, avance, finalización, extraordinarias y con el Comité de Participación Comunitaria.

Para cada una de las reuniones previstas, el Concesionario deberá realizar invitación formal a la ANI y a la Interventoría con diez (10) días de anticipación establecida para cada una.

El Concesionario deberá entregar un cronograma de reuniones con las comunidades para cada una de las Unidades Funcionales, el cual debe ser remitido a la interventoría.

Cada reunión debe estar soportada con los siguientes procedimientos:

- Elaborar convocatoria según formato ANI
- Elaborar presentación en PowerPoint y enviarla oportunamente a la ANI y a la Interventoría para su respectiva revisión.

- Distribuir personalmente y/o a través de organizaciones locales invitaciones con 8 Días de anticipación a la realización del evento.
- Desarrollar el evento de acuerdo con los formatos dispuestos para tal efecto por la ANI
- Registro de asistencia.
- Registrar el desarrollo de la reunión en un acta de acuerdo con el formato establecido por ANI
- Elaborar registro fotográfico

REUNIONES DE INICIO:

Por lo menos tres (3) meses antes de iniciar las Intervenciones en una Unidad Funcional, y en todo caso antes de la entrega al Interventor de los Estudios de Detalle de la correspondiente Unidad Funcional, el Concesionario debe realizar la reunión de inicio para informar a la autoridad municipal y a la comunidad del área de influencia, sobre las actividades que se van a realizar, cuándo y en dónde se van a iniciar; se informará también sobre las características técnicas del proyecto, sobre la oficina de Atención al usuario, sobre el levantamiento de actas de vecindad, sobre el requerimiento de mano de obra para el proyecto y la programación de las otras reuniones en la etapa constructiva; lo anterior con el objeto de manejar la información desde el proyecto y evitar que agentes externos al Concesionario, divulguen información falsa o generen expectativas igualmente falsas en la comunidad. Se realizará una reunión de inicio en cada Unidad Funcional. De acuerdo con las características territoriales del proyecto, el contratista debe formular el número de reuniones de inicio con el fin de no generar gastos a los convocados para su asistencia y participación.

Entre los temas a presentar están:

- Presentación de la ANI
- Presentación del Concesionario
- Presentación de la Interventoría
- Ventajas y beneficios del proyecto de Concesión
- Alcance general del Proyecto
- Cronograma del proyecto
- Presentación del Programa de Gestión Social Contractual o PGSC, haciendo énfasis en los impactos y en las medidas de manejo, particularmente las correspondientes al Programa de Gestión Social
- Procedimiento para vinculación de mano de obra
- Alcances de la Gestión Ambiental
- Gestión predial
- PMT (Plan de manejo de Tráfico)
- Comité de Participación Comunitaria del proyecto
- Preguntas y Sugerencias.

En las reuniones y/o presentaciones se debe dejar claro el papel de cada una de las entidades que intervienen en la ejecución del proyecto.

REUNIONES DE AVANCE:

Se realizarán estas reuniones para informar sobre el avance de las actividades de obra, resultados de los programas de gestión social y ambiental, entre otros. Se realizarán el mismo número de reuniones de avance tal como se formularon para las reuniones de inicio, considerando las características territoriales del proyecto.

REUNIONES DE FINALIZACIÓN:

Antes de finalizar las actividades de obra, se realizará la reunión de finalización para presentar el estado de la obra, sus características técnicas, indicar sobre su conservación, presentar los avances de la Gestión Social y Ambiental. Se realizarán el mismo número de reuniones de finalización tal como se formularon para las reuniones de inicio y avance, considerando las características territoriales del proyecto.

REUNIONES EXTRAORDINARIAS:

Cuando las actividades de obra así lo exijan, las mismas comunidades lo soliciten o la interventoría lo exija, se programarán reuniones extraordinarias con las comunidades del Área de Influencia del Proyecto, para informar o concertar sobre situaciones específicas que surjan por la obra con el fin de evitar conflictos con las comunidades.

Las reuniones que se deben realizar con las comunidades del Área de Influencia del Proyecto y con propietarios de Predios a adquirir para la ejecución de las obras se efectuarán cuantas veces sea necesario dependiendo de las características de movilización y participación de las comunidades.

5.2.2.4.3 Herramientas y canales de comunicación

El Concesionario deberá diseñar y utilizar los medios de comunicación escritos, radiales y audiovisuales necesarios para el proceso de información, participación y posicionamiento y manejo de imagen del proyecto, la ANI y el Concesionario.

El concesionario como mínimo deberá diseñar las siguientes herramientas, que contemplen la imagen corporativa de la ANI, el Ministerio de Transporte, el Concesionario y el slogan del gobierno nacional:

Video del proyecto: El cuál debe ser actualizado semestralmente de acuerdo con los avances de las obras y con una duración entre 5 y 8 minutos, máximo.

El video debe contemplar los alcances del proyecto, los beneficios y la gestión social, ambiental y predial de la obra de infraestructura.

Brochure: El cual debe describir el alcance del proyecto, sus beneficios y sus avances. El brochure debe ser actualizado anualmente de acuerdo con los avances de las obras. La impresión del brochure se hará en color, papel de alto gramaje y excelente diseño, con un tiraje no inferior a mil (1.000) ejemplares.

Publicación Informativa: El Concesionario deberá elaborar una publicación trimestral, boletín o periódico tamaño carta u oficio a full color, con un mínimo de 6 páginas y un tiraje de por lo menos de tres mil (3.000) ejemplares, para distribuirlo en la zona de influencia del proyecto en cada una de las administraciones municipales, las instituciones educativas, el sector comercial ubicado en la zona del proyecto, las juntas de acción comunal, los sitios de interés para la comunidad en los corregimientos, veredas y barrios de la zona de influencia del proyecto.

En el documento se presentará información relacionada con el desarrollo del proyecto de concesión y se promoverán las actividades turísticas, culturales y recreativas de la Zona de Influencia del Proyecto. Se publicará además en este documento las experiencias de concertación con la comunidad, historias de vida de pobladores, historias de lugares con significado para la comunidad que han sido incorporados al proyecto. Igualmente, información de la Agencia Nacional de Infraestructura que entregue la Oficina de Comunicaciones e Información del Concesionario.

Página Web: El Concesionario a través de su página web, desarrollará un enlace que permitirá conocer la información relacionada con el Contrato de Concesión, el estado de la vía, el desarrollo de las Intervenciones así como la información relacionada en el punto anterior para la publicación informativa, además de aquella señalada en el Contrato de Concesión y en sus Apéndices. La página web deberá ofrecer un módulo de contacto para los usuarios.

Adicional a estos medios de comunicación y de conformidad con el Plan de Medios desarrollado por el Concesionario y sus demás estrategias de comunicación, podrá desarrollar folletos, insertos, pendones, volantes, boletines, cartillas juegos, cuentos, entre otros.) Estos medios de comunicación facilitaran la apropiación y la adopción del proyecto por parte de las comunidades.

5.2.2.4.4.4 Plan de medios

El Concesionario deberá desarrollar un plan de utilización de medios de comunicación masiva para difundir la información relevante del Proyecto, el cual, en todo caso, deberá contemplar la constante difusión de mensajes que generen recordación.

Televisión: El Concesionario deberá identificar en la televisión regional, un espacio donde permanentemente se pueda estar informando sobre el proyecto. Toda información que se difunda respecto al Proyecto debe buscar posicionar el mismo, la imagen de la ANI y del Concesionario, así como el slogan del gobierno nacional.

Radio: El Concesionario deberá identificar las emisoras de mayor rating en el Área de Influencia del Proyecto y definirá un espacio permanente de información del proyecto. Toda información que se difunda respecto al proyecto debe buscar posicionar el mismo, la imagen de la ANI y del Concesionario, así como el slogan del gobierno nacional.

Prensa: el Concesionario deberá realizar dos insertos o publirreportajes, al año, sobre el alcance y los beneficios del proyecto, en uno o dos de los medios escritos de la región.

Adicionalmente a los medios regionales, el Concesionario propondrá y ejecutará una estrategia de medios de comunicación masiva de alcance nacional.

5.2.2.4.4.5 Generación de opinión pública

El Concesionario deberá elaborar una estrategia de medios para difundir información veraz y precisa en los medios nacionales y regionales de comunicación. Como parte de esta estrategia, el Concesionario deberá elaborar un protocolo de coordinación con la Oficina de Comunicaciones de la ANI para la difusión de información relacionada con el Proyecto en los medios de comunicación masiva. Dicho protocolo debe incluir la coordinación previa entre la entidad y el Concesionario para la realización de entrevistas a funcionarios, directivos y contratistas por medios de comunicación masiva nacionales o regionales. De la misma manera, este protocolo debe contemplar la autorización de la ANI para la entrega de cualquier documento relacionado con el Proyecto a los medios de comunicación.

Así mismo, el Concesionario deberá producir, permanente, contenidos (boletines de prensa) con destino a los medios de comunicación, a los cuales mantendrá informados del avance del proyecto.

Como parte de la estrategia de generación de opinión pública, el Concesionario procurará tener contacto directo con los medios de comunicación para exponerles el estado del Proyecto, y realizará recorridos por las obras con periodistas y comunicadores ofreciendo información veraz y directa a éstos.

5.2.2.4.4.6 Organización para la participación y el desarrollo comunitario

Con este programa se contempla el desarrollo de acciones tendientes a construir relaciones de credibilidad y confianza con las comunidades, prevenir conflictos y establecer mecanismos de solución a los existentes, a través de la interrelación permanente y asertiva con los diferentes actores sociales del corredor a intervenir, para lo cual el Concesionario deberá realizar, como mínimo, las siguientes acciones:

- Identificar los actores y organizaciones sociales representativas en el territorio, tales como líderes institucionales y aquellos reconocidos por la comunidad, organizaciones cívicas, comunitarias que tengan incidencia en la ejecución de las obras.
- Realizar un análisis de expectativas e intereses que tienen estos actores en torno al proyecto y a partir de este análisis definir acciones de relacionamiento las cuales se deben reflejar en un plan a ejecutar. El plan debe involucrar los directivos del Concesionario en los procesos de toma de decisiones estratégicas frente a los actores identificados.
- Elaborar una base de datos que contenga información de contacto y aquella que se considere relevante para construir relaciones sociales permanentes.

5.2.2.4.4.7 Control social

De igual forma, el Concesionario debe desarrollar un conjunto de programas dirigidos a garantizar el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana y el fortalecimiento de las organizaciones sociales de base, para lo cual mantendrá informadas a las veedurías ciudadanas sobre el estado del Proyecto, y orientará a los usuarios sobre el uso de mecanismos de participación ciudadana.

5.2.2.4.5 Registros de Fuentes de Verificación

De cada una de las actividades de socialización se deben diligenciar los registros o fuentes de verificación y relacionarlos en el informe trimestral de gestión que se presenta ante la ANI, incluyendo los siguientes registros:

- Acta
- Registros filmicos
- Registros de asistencia.
- Boletines
- Archivo de prensa

5.2.2.4.6 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en el numeral 6.1 (f) de la Parte Especial.

Adicionalmente, como parte de la auto evaluación del sistema, el Concesionario implementará anualmente, una encuesta que será desarrollada por una firma de encuestas independiente, mediante la cual obtendrá información acerca del impacto de su estrategia de comunicación en los usuarios de la vía y en el Área de Influencia del Proyecto. En ningún caso el resultado de la encuesta dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

5.2.2.5 Programa de Apoyo a la Capacidad de Gestión institucional

5.2.2.5.1 Objetivos

Promover en coordinación con las entidades competentes, el desarrollo y fortalecimiento de iniciativas y/o proyectos productivos que tengan incidencia directa con el Proyecto, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y del entorno de las comunidades del área de influencia.

5.2.2.5.2 *Área de Influencia*

Área de Influencia del proyecto

5.2.2.5.3 *Vigencia del Programa*

Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.

5.2.2.5.4 *Obligaciones*

5.2.2.5.4.1 Proyectos Productivos o Iniciativas

El Concesionario deberá efectuar una identificación de las instituciones públicas y privadas que puedan contribuir al desarrollo de iniciativas y/o procesos productivos y determinará la oferta de servicios de dichas entidades.

De la misma manera, trabajará con las comunidades del Área de Influencia del Proyecto, en la identificación de proyectos productivos e iniciativas que pudieran llegar a ser apoyados por alguna institución pública o privada, para lo cual desarrollará un plan de trabajo e identificación con las comunidades, así como una metodología para la identificación de programas y proyectos viables.

El Concesionario gestionará y promoverá la cooperación interinstitucional, para el desarrollo coordinado de actividades que permitan poner en marcha la iniciativa o proyecto propuesto. Así mismo, promoverá la existencia de convenios con instituciones públicas y privadas, organizaciones cívicas y comunitarias que tienen una presencia relevante en el área de influencia, para la capacitación de personas a quien se dirigirá la propuesta a ejecutar.

En cualquier circunstancia, se debe tener en consideración las iniciativas que respondan a dar soluciones a los impactos generados por el proyecto concesionado, así como a los efectos generados por la construcción de variantes que producen en su movilidad vial resultados de disminución de ingresos a corto plazo sobre los negocios y servicios que se ofrecen sobre el paso nacional previo existente.

En todo caso, se deben considerar iniciativas que respondan a los impactos generados por el proyecto, como el generado por la construcción de variantes que incida sobre el comercio de la vía existente

Este impacto, deberá ser valorado en el marco del estudio de impacto ambiental, donde a partir de la caracterización del área de influencia, del comercio de vía existente, la identificación de las unidades productivas y el análisis de como el proyecto modificará las condiciones de la vía existente deberá determinar los impactos atribuibles al proyecto, así como las medidas de manejo, mitigación o compensación que correspondan según sea el caso.

En tal sentido deberá contemplar un proceso formativo y comercial: el primero, relacionado con la formación y tecnificación mediante alianzas con diferentes instituciones y la segunda, consiste en el desarrollo de actividades relacionadas con el proceso comercial y de promoción de los productos. Adicionalmente, el proceso debe impulsar las iniciativas o proyectos productivos que contribuyan al empoderamiento y autonomía económica, a través de capital semilla que podrá establecerse a través de materia prima, insumos, maquinaria y equipo entre otros, tendientes a fortalecer o mejorar la vocación comercial de las unidades productivas del corredor existente y en los casos que se estime necesario, la construcción de paradores para reubicar actividades productivas impactadas por el desarrollo del proyecto. En el desarrollo de estos paradores se deberá incorporar la participación de las administraciones municipales, entidades, organizaciones y actores sociales que puedan tener competencia en el tema.

5.2.2.5.4.2 Uso y aprovechamiento comunitario de la infraestructura de las áreas de servicio (AS)

El Concesionario deberá promover y fortalecer proyectos de emprendimiento socioeconómico que tengan incidencia con el proyecto a través de la articulación interinstitucional, alianzas estratégicas, participación comunitaria, en el marco sociocultural, ambiental, económico y turístico de la región del área de influencia del proyecto. Es así como, deberá brindar espacios culturales, pedagógicos y de desarrollo económico que faciliten dinamizar la economía local y fortalecer el arraigo de las comunidades con su región.

En ese orden, El Concesionario deberá disponer de los espacios de encuentro comunitario adecuados en las Áreas de Servicio (AS) del proyecto, tal y como se establece en el Apéndice Técnico 1 y los demás documentos que forman parte del contrato de Concesión, permitiendo a las comunidades del área de influencia espacios para el desarrollo de actividades culturales, pedagógicas y de promoción económica de productos locales, como mercados campesinos, fortaleciendo la participación comunitaria y los proyectos o iniciativas productivas.

Para tal fin, el concesionario deberá desarrollar un plan de trabajo, así como una metodología para la identificación de programas y proyectos viables que promueven la participación comunitaria en el proyecto y el arraigo de la región y la proyección regional, para lo cual deberá implementar las siguientes líneas de acción:

- **Gestión del Conocimiento Territorial:** El Concesionario deberá formular procesos de aprendizaje colectivo regional, como elemento de innovación y apropiación de conductas positivas de proyección local y regional a través de procesos dinamizadores que promueven la participación comunitaria que permitan la apropiación del proyecto y el arraigo de la región.

En la formulación del proceso pedagógico, el Concesionario deberá identificar los actores y organizaciones sociales representativas en el territorio, tales como redes institucionales,

entidades gubernamentales, asociaciones productivas y organizaciones cívicas, comunitarias que tengan incidencia en el territorio y determinará la oferta de servicios de dichas entidades.

- **Comunidad sostenible y desarrollo regional:** promover y generar espacios de educación para el desarrollo a través de propuestas formativas en los diferentes niveles y modalidades de educación, generando aptitudes y capacidades para el trabajo y apropiación sostenible del territorio.

Posterior a esto, el concesionario deberá generar oportunidades de emprendimiento a través del apoyo a pequeños y medianos empresarios e innovadores del área de influencia directa, fortaleciendo una cultura por el desarrollo sostenible con perspectiva ambiental y social que aporte a una proyección regional, articulando los proyectos productivos e iniciativas que pudieran llegar a ser apoyados por alguna institución pública o privada.

- **Fortalecimiento cultural y turístico:** el concesionario a través de la identificación y potencialización de elementos de la cultura y la identidad colectiva del área de influencia del proyecto promoverá lugares y rutas turísticas que contribuyan al desarrollo sostenible y productivo de la región.

En ese orden, deberá articular el plan de medios establecido en el programa de información y participación comunitaria del presente apéndice, con el fin de promover el desarrollo económico, turístico, cultural y auto sostenible de la región y el uso de los espacios de encuentro comunitario de las AS.

5.2.2.5.4.3 Apoyo a la gestión institucional

El Concesionario deberá desarrollar un programa de capacitación a los funcionarios de las autoridades municipales en temas relacionados con la Concesión el cual incluirá los aspectos que se mencionan a continuación, sin perjuicio de cualquier otro tema que sea adicionado por el Concesionario:

- Naturaleza del Contrato de Concesión y régimen de las Asociaciones Público Privadas.
- Planeación municipal e impactos en el Ordenamiento Territorial derivados del Proyecto.
- Manejo de migraciones
- Impacto en la administración municipal derivada del proyecto: Nuevos retos

económicos y sociales derivados del Proyecto.

Para el desarrollo de este programa, el Concesionario establecerá las necesidades de información y capacitación en los municipios del Área de Influencia del Proyecto. Para ello, definirá una agenda con las autoridades municipales para concertar las temáticas del programa.

5.2.2.5.4.4 Recuperación de Espacio Público

Con el objeto de prevenir la invasión del Corredor Vial y recuperar las zonas ocupadas irregularmente, el Concesionario deberá ejecutar las siguientes acciones:

- Capacitación y concientización a las autoridades municipales sobre la normatividad inherente al espacio público y la obligación legal del alcalde de mantener libre de ocupaciones.
- Capacitación y sensibilización a organizaciones sociales ubicadas en el corredor sobre la normatividad inherente a la conservación del espacio público, para generar el control social en el saneamiento del mismo.
- Empleo de material pedagógico e informativo.

En todo caso, el Concesionario deberá mantener informadas a las autoridades públicas en cuanto a las eventuales ocupaciones del espacio público, para lo cual solicitará al Alcalde el inicio de acciones de recuperación del espacio público cuando así sea pertinente y adelantará las acciones administrativas y judiciales orientadas a que el espacio público sea protegido por las autoridades públicas competentes.

El Concesionario llevará un registro de las áreas ocupadas ilegalmente, el cual mantendrá a disposición de la Interventoría y la ANI.

El Concesionario propiciará mesas de trabajo con la administración municipal, tendientes a establecer alternativas de solución a esta problemática y de ser posible involucrar al ministerio público.

De lo anterior se deben establecer agendas de trabajo, debidamente soportadas.

5.2.2.5.4.5 Obras sociales

Conforme a lo establecido en la Parte General del contrato numeral 1.122.

Priorización y aprobación de las Obras Sociales

Para la priorización y aprobación de las obras sociales se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Las obras sociales deberán ser solicitadas formalmente ante la Concesión o la ANI, por parte de la autoridad territorial, de manera tal que legitimen la solicitud de las comunidades y éstas respondan a intereses colectivos en pro del bienestar común y no de intereses particulares. Para tal fin la solicitud debe contener como mínimo: justificación, comunidad solicitante, población objetivo, descripción de la obra, presupuesto, así como la propuesta de la autoridad territorial o competente para el posterior recibo y mantenimiento de la obra.
- El Concesionario y la Interventoría deberán evaluar y emitir concepto de las obras solicitadas por las autoridades locales, verificar que se cumpla con las condiciones de

representatividad, de beneficio e interés general para una comunidad, que garanticen el mantenimiento y por tanto la sostenibilidad de las mismas, que contribuyan al fortalecimiento del entorno social, cultural, económico, y mejoramiento del bienestar social y condiciones de vida de las mismas.

- Las obras que se encuentren debidamente justificadas se expondrán por parte del Concesionario e Interventoría en “Comité de evaluación de obras sociales de la ANI”, en el cual participan como mínimo, los Vicepresidentes de Gestión Contractual y Ejecutiva, Vicepresidente de Planeación, Riegos y entorno, Vicepresidente Jurídico, el presidente de la ANI o su delegado y el líder técnico del proyecto a cargo de la ANI. En este comité se presentarán los conceptos del Concesionario y la Interventoría aportará el concepto integral con los argumentos técnicos, sociales, ambientales, financieros y jurídicos, así como mecanismos de ejecución, con el fin de priorizar y aprobar aquellas obras que se estimen convenientes para la viabilidad del proyecto a cargo de la ANI.
- La fuente de pago de los costos generados con ocasión de su ejecución de las Obras Sociales será tomada de la Subcuenta Obras Sociales en las condiciones establecidas en la Sección 3.14(h)(xi) de la Parte General e incluirán todos los costos de diseño, construcción, sociales, ambientales, prediales y traslado y/o intervención de redes. En el proceso de revisión y aprobación, previo concepto de la Interventoría, se verificará que para las Obras Sociales que por ubicarse en el Corredor del Proyecto utilicen Predios, Licencias y Permisos, o el traslado y/o intervención de Redes en los que se utilice como fuente de pago la Subcuenta Predios, la Subcuenta Compensaciones Socioambientales o la Subcuenta Redes respectivamente, estos últimos costos no podrán contabilizarse con cargo a la Subcuenta Obras Sociales.
- La obra social priorizada y aprobada deberá ser entregada a la autoridad territorial y/o entidad competente, quien deberá garantizar el mantenimiento, operación y sostenibilidad de dicha obra. Lo anterior, se considerará como un criterio a tenerse en cuenta en la evaluación y aprobación de la obra social.

Adicionalmente la ANI regulará el desarrollo del “Comité de evaluación de obras sociales de la ANI”, el cual tendrá en cuenta como mínimo los lineamientos anteriormente mencionados sin limitarse a ellos.

5.2.2.5.5 Registros

De todas estas actividades se deben dejar registros ya sean fotográficos, actas, ayudas de memorias o formatos de visitas entre otros, diligenciando los formatos establecidos por SIG de la ANI.

5.2.2.5.6 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en el numeral 6.1 (f) de la Parte Especial.

Adicionalmente y como parte del proceso de autoevaluación del sistema, el Concesionario deberá desarrollar metodologías que midan el avance en la identificación de iniciativas y

proyectos y en su implementación, así como en cuanto a la preservación del espacio público. Los resultados de la medición de estas variables serán presentados semestralmente a la Interventoría, En ningún caso el resultado de la aplicación de la metodología de medición desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

5.2.2.6 Programa de Capacitación, Educación y Concientización de la Comunidad Aledaña al Proyecto

5.2.2.6.1 Objetivos

Crear espacios de educación y concientización en las comunidades aledañas al proyecto, en temas que contribuyan a la conservación y mejoramiento del entorno, las relaciones entre los diferentes actores sociales y su interacción con el proyecto y el fomento del control social en la ejecución de las obras.

5.2.2.6.2 Área de Influencia

Municipios del Área de Influencia del Proyecto.

5.2.2.6.3 Vigencia del Programa

Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.

5.2.2.6.4 Obligaciones

5.2.2.6.4.1 Formulación del Plan

El Concesionario iniciará por identificar las necesidades de capacitación con las comunidades, en materia de conservación del entorno, control social de las obras y otros aspectos relacionados con el objetivo del programa, para lo cual trabajará de manera directa con ellas.

El Concesionario deberá formular el plan de capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas, que contenga, objetivos, metas, indicadores, cronograma y productos, entre otros aspectos. El plan debe contar con la aprobación de las comunidades.

El Concesionario impulsará capacitaciones con organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, para las mujeres interesadas en temas de emprendimiento, organización comunitaria y/o aquellos, acordes a las necesidades y potencialidades de cada región.

El Concesionario buscará la celebración de convenios con organizaciones públicas y privadas que tienen presencia y reconocimiento en el Área de Influencia y con conocimiento y manejo en los temas identificados en el diagnóstico.

5.2.2.6.4.2 Ejecución del Plan de Capacitación

De acuerdo con la estrategia formulada en su plan de capacitación, el Concesionario desarrollará talleres, campañas de concientización, foros, seminarios, herramientas lúdicas, prácticas en campo, entre otras.

Adicionalmente, realizará Jornadas Cívico Ambientales a partir de los convenios con las instituciones del área de influencia.

5.2.2.6.5 Registros

El Concesionario deberá mantener a disposición de la Interventoría y de la ANI los siguientes documentos:

- Ayudas de memoria
- Registros filmicos
- Registros de asistencia.
- Registros fotográficos
- Actas de reunión

5.2.2.6.6 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en la sección 6.1 (f) de la Parte Especial.

Adicionalmente y como parte del proceso de auto evaluación del sistema, el Concesionario deberá desarrollar metodologías que midan el impacto del plan de capacitación en el cumplimiento de los objetivos del programa. Los resultados de la medición de estas variables serán presentados semestralmente a la Interventoría. En ningún caso el resultado de la aplicación de la metodología de medición desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

5.2.2.7 Programa de Arqueología Preventiva

5.2.2.7.1 Objetivo

Proteger el patrimonio arqueológico, histórico y paleontológico de la Nación que pueda encontrarse en el área de intervención del proyecto, por medio del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y las especificaciones técnicas definidas por las entidades correspondientes.

5.2.2.7.2 Área de Influencia

Área de Influencia del Proyecto.

5.2.2.7.3 Vigencia del Programa

Etapas preoperativa

5.2.2.7.4 Obligaciones

5.2.2.7.4.1 Plan de Arqueología

De acuerdo con las obligaciones del contrato, es responsabilidad del Concesionario adelantar los estudios y trámites definidos por el Instituto Colombiano de Antropología e Historia ICANH, y cumplir con la legislación vigente para la protección del patrimonio arqueológico de la Nación. Específicamente: la ley 397 de 1997, modificada por la ley 1185 de 2008, el decreto 1080 de 2015, el decreto 138 de 2019 y demás normas que la complementen, modifiquen, adicionen o sustituyan.

En este sentido, el Concesionario deberá cumplir con las obligaciones establecidas por el ICANH siendo algunas las siguientes:

- Llevar a cabo el Programa de Arqueología Preventiva de acuerdo con los lineamientos establecidos para tal fin por el ICANH. Para esto, deberá contar con las autorizaciones y permisos correspondientes y seguir a cabalidad las especificaciones técnicas requeridas por la entidad, ejecutando las actividades previstas con la mayor calidad.
- De manera constante y oportuna, el Concesionario deberá comunicar a la ANI y a la interventoría cualquier novedad en el desarrollo de las actividades arqueológicas.
- En el caso en que no haya sido necesario implementar un Programa de Arqueología Preventiva se deberá hacer llegar a la ANI y a la interventoría, el soporte correspondiente.
- El registro del programa de arqueología preventiva, la fase de diagnóstico y Prospección, y la fase de Aprobación del Plan de Manejo Arqueológico deberán realizarse y culminarse previo al inicio de las obras civiles. Adicionalmente, en caso de ser necesaria la implementación de medidas de rescate arqueológico, éstas deberán

ejecutarse antes del comienzo de las actividades constructivas en cada área específica que sea necesario rescatar.

5.2.2.7.4.2 Manejo y gestión de materiales arqueológicos

El Concesionario deberá garantizar el cuidado de los materiales e información arqueológica recuperados durante el Programa de Arqueología Preventiva, siguiendo las disposiciones del ICANH y realizando los procedimientos científicos y técnicos establecidos. Deberá contar con espacios adecuados para el manejo de los materiales y para llevar a cabo los análisis y procesamiento de la información.

Así mismo, el Concesionario deberá establecer las medidas de seguridad y de control pertinentes, para la tenencia final de los mismos, para tal fin podrá gestionar la recepción del material recuperado por parte del laboratorio de la entidad oficial (laboratorio de arqueología del ICANH) o instituciones académicas, museos o instituciones correspondientes de la zona, entre otras, las cuales deben estar en capacidad de albergar y preservar el material recuperado (cerámica, líticos, metales, restos óseos). Todo lo anterior siguiendo los procedimientos que el ICANH disponga para ello.

5.2.2.7.4.3 Hallazgos fortuitos

En el caso de que no haya sido necesario implementar un Programa de Arqueología Preventiva de acuerdo con los términos establecidos por la ley y siguiendo las disposiciones del ICANH, y durante el desarrollo de las obras civiles se llegara a encontrar elementos constituyentes del patrimonio arqueológico de la Nación, el Concesionario deberá Informar al Icanh, a la ANI y a la Interventoría dentro de las 24 horas siguientes al evento, y realizar las acciones establecidas por dicha entidad, para el manejo de este tipo de eventos y notificar a la interventoría y a la ANI la respectiva información de localización del hallazgo y medidas tomadas ante el mismo.

En caso de hallar bienes correspondientes al patrimonio paleontológico de la Nación durante la ejecución de las obras civiles, se deberán aplicar las medidas e instrumentos pertinentes para su adecuado manejo de acuerdo con la legislación aplicable.

5.2.2.7.4.4 Protección de bienes de interés histórico y cultural de la Nación

El concesionario deberá garantizar la protección de los bienes de interés histórico y cultural que se identifiquen en el área de influencia del proyecto; conforme al régimen de protección definido por la ley.

En caso de ser necesaria su intervención, el Concesionario deberá implementar las medidas pertinentes para garantizar su protección de acuerdo con lo establecido por la legislación correspondiente.

5.2.2.7.4.5 Concienciación arqueológica y divulgación de resultados

Durante las diferentes fases del Programa de Arqueología Preventiva el Concesionario deberá brindar capacitación al personal de obras civiles que intervenga en el área, autoridades y comunidad local en general, sobre aspectos relacionados con las actividades arqueológicas que se realizan en el proyecto de concesión.

El Concesionario deberá presentar una estrategia de divulgación que contenga acciones o actividades que se enfoquen en dar a conocer la importancia de la preservación del patrimonio arqueológico, promover su valoración social y divulgar los resultados obtenidos por la intervención, con la comunidad local representativa y/o líderes comunitarios o de organizaciones que promuevan la protección del patrimonio arqueológico. Este plan se armonizará con la línea de divulgación de la ANI y con las directrices del ICANH relacionadas

5.2.2.7.5 Registros

Los registros o fuentes de verificación de cada una de las fases del Programa de Arqueología Preventiva, así como de las actividades de capacitación y divulgación se presentarán en el informe social de la siguiente manera:

- Registro visual de las actividades y hallazgos arqueológicos más representativos
- Listas de asistencia a las actividades de capacitación y divulgación
- Registro fotográfico de actividades de capacitación y divulgación
- Reporte de actividades y trámites realizados en el marco de este programa.

Adicionalmente 1 día hábil siguiente a cualquier trámite adelantado ante el Icanh después de emitida o recibida la comunicación, deberá allegar a la interventoría y a la ANI el respectivo soporte.

Así también, deberá diligenciar los formatos suministrados por la ANI para reportar la información arqueológica en los tiempos que sean requeridos, para los fines que considere pertinentes y en los aplicativos que disponga para este fin, previa revisión y aval de la interventoría del proyecto.

5.2.2.7.6 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, y en particular la efectiva ejecución de las medidas de mitigación cumpliendo con las normas técnicas y especificaciones aplicables a la infraestructura correspondiente es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en la sección 6.1 (f) de la Parte Especial.

5.2.2.8 Programa de Cultura Vial

5.2.2.8.1 Objetivos

Informar, persuadir, capacitar, sensibilizar e inducir a conductas adecuadas en relación con el uso de la infraestructura y orientar a los usuarios de la vía sobre la percepción, reconocimiento y manejo del riesgo en el uso de las vías.

Mediante este programa se propone disminuir los índices de accidentalidad, contribuir a la disminución de las pérdidas humanas y materiales generadas por los accidentes de tránsito y fortalecer la cultura ciudadana en relación con el uso seguro y cómodo del espacio público en los proyectos viales.

Promover en los usuarios y comunidades de la zona de influencia del proyecto, el desarrollo de comportamientos adecuados en relación con el uso y disfrute de la infraestructura vial que contribuyan a la prevención y mitigación de accidentes.

5.2.2.8.2 Área de Influencia

Área de Influencia del Proyecto

5.2.2.8.3 Vigencia del Programa

Desde el inicio de la ejecución del PGSC hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.

5.2.2.8.4 Obligaciones

El Concesionario deberá desarrollar un plan que incluya las estrategias y metodologías que, de manera complementaria a las normas y reglamentaciones existentes, procuren por el uso y disfrute de la infraestructura por parte de los usuarios en condiciones de seguridad y comodidad. Dicho plan deberá contemplar el desarrollo de actividades pedagógicas, informativas, de capacitación, lúdicas, verbales y escritas y todas las formas de comunicación formales y no formales, que permitan el cumplimiento del objetivo del programa, considerando todos los grupos de interés que se identifiquen entre los usuarios a saber: peatones, conductores, habitantes, instituciones y organizaciones, entre otros.

El desarrollo del programa de cultura vial debe incluir:

- Elaborar un convenio interinstitucional y realizar gestión ante las autoridades e instituciones que están relacionadas con las actividades de seguridad y cultura vial y prevención de accidentes tales como: Agencia Nacional de Seguridad Vial, Policía de Carreteras, Secretarías de Tránsito y Entidades Privadas que tengan relación con el tema.
- Ejecución trimestral de campañas de prevención de accidentes viales, orientadas a los diferentes grupos de interés incluyendo empresas de transporte, equipamiento comunitario, comunidad habitante de barrios o veredas y sectores comerciales.

- En cada Unidad Funcional, desde el inicio de la Fase de Construcción desarrollará mensualmente actividades pedagógicas de formación - educación en las instituciones y organizaciones ubicadas en el Área de Influencia del proyecto.
- En cada Unidad Funcional, desde el inicio de la Fase de Construcción, el Concesionario desarrollará actividades de sensibilización a los peatones usuarios el proyecto, orientados al reconocimiento del buen comportamiento ciudadano, a la preservación de la vida y la reflexión sobre aspectos relacionados con la movilidad.
- Diseño, elaboración y distribución por parte del Concesionario de material informativo, el cual podrá consistir en afiches, volantes, merchandising publicitario como bolsas, calendarios o cualquier otro elemento útil al usuario, que pueda tener función pedagógica sobre la movilidad en condiciones seguras a los usuarios del proyecto. Este material informativo debe ser distribuido anualmente y el número de elementos a entregar corresponderá al TPD promedio del mes inmediatamente anterior al que se efectuará la entrega. La distribución se realizará considerando la entrega de material durante el fin de semana y entre semana, para lograr mayor cobertura en la información.

5.2.2.8.5 Registros

El Concesionario deberá guardar registro y mantener a disposición de la Interventoría y la ANI:

- Las notificaciones de convocatoria a instituciones, organizaciones sociales o educativas.
- Los registros de asistencia a reuniones convocadas
- Los registros fotográficos de las campañas realizadas
- Las actas de reunión o de talleres con los diferentes grupos de interés.
- Los Informes de actividades semestrales del programa.
- Material publicitario
- Cifras estadísticas de accidentalidad
- Convenio con la Policía de Carreteras, Fondo de Prevención Vial, Secretarías de Tránsito y Entidades Privadas que tengan relación con el tema.

5.2.2.8.6 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en la sección 6.1 (f) la Parte Especial.

Adicionalmente, para la evaluación de este programa se aplicará el Indicador 01, Índice de Mortalidad, de conformidad con lo previsto en el Apéndice Técnico 4.

5.2.2.9 Programa Acompañamiento a la Gestión Socio Predial

5.2.2.9.1 Objetivos

Brindar acompañamiento social durante el proceso de adaptación y apropiación del nuevo lugar de habitación o desarrollo de la actividad productiva, buscando mantener y/o mejorar las condiciones de la calidad de vida de las unidades sociales cuyos predios son requeridos por el proyecto.

5.2.2.9.2 Área de Influencia

Unidades sociales del Área de Influencia ubicadas en los Predios requeridos por el proyecto.

5.2.2.9.3 Vigencia del Programa

Se inicia paralelo a la adquisición predial y se mantiene hasta un año más, luego de haber concluido el proceso de traslado de la Unidad Social.

5.2.2.9.4 Obligaciones

Sin perjuicio de las obligaciones que se derivan de las Resoluciones 077 de 2012 y 545 de 2008, el Concesionario deberá:

- Conocer las normas de ordenamiento territorial aplicables a los municipios del Área de Influencia del proyecto.
- Establecer la disponibilidad de tierras aptas para urbanización o en proceso de urbanización en el municipio del Área de Influencia del Proyecto, o en municipios aledaños.
- Evaluar la oferta y demanda de bienes inmuebles en el municipio del Área de Influencia del Proyecto o municipios aledaños
- Definición de un portafolio de servicios inmobiliarios que contenga como mínimo lo siguiente: inmuebles identificados (lotes, áreas de terreno, viviendas o apartamentos identificados en la zona de influencia del proyecto), ubicación, características del inmueble, datos del propietario y costos.
- Identificación de las unidades sociales objeto de acompañamiento social y del tipo de apoyo requerido (técnico, jurídico o social).
- Hacer visitas y acciones de acompañamiento de conformidad con las necesidades de cada unidad social.
- Diseño e implementación de estrategias que faciliten el cambio y adaptación en el nuevo sitio. (Contemplar acciones individuales o colectivas como charlas, talleres o conversatorios para facilitar el proceso de duelo por la pérdida del lugar de residencia o ruptura de las redes sociales de apoyo y que promuevan una actitud proactiva ante el cambio.
- Seguimiento al proceso de adaptación en el nuevo hábitat o evaluación ex post que permita registrar si hubo mantenimiento o mejoramiento de las condiciones de vida;

esta se realizará por un periodo de un año (como mínimo tres visitas cada cuatro meses de seguimiento al nuevo predio, una vez se encuentre instalado la unidad social en el mismo) y diligenciar los formatos definidos por la ANI para dichas visitas.

Manejo de Equipamiento Comunitario:

En caso de afectación a instalaciones y construcciones de uso público que presten un servicio social a las comunidades y que con la afectación de la misma se genere un alto impacto, el Concesionario deberá identificar dicha infraestructura y formular alternativas de solución que permitan garantizar el restablecimiento del servicio.

En los casos que sea requerido se debe plantear como medida de compensación la reposición de la infraestructura, garantizando iguales o mejores condiciones a las existentes. La reposición de la infraestructura será efectuada aplicando las normas de calidad para el correspondiente tipo de infraestructura, concertando el proceso de reposición con la autoridad pública y la comunidad afectada.

Los recursos correspondientes al avalúo saldrán de la Subcuenta Predial, los valores adicionales que se deben causar para poder garantizar el cumplimiento de la norma técnica de calidad que rija a ese tipo de equipamiento será a cuenta y riesgo del Concesionario.

En el evento en que, vencido el plazo para la adquisición de los Predios correspondientes a la Unidad Funcional correspondiente no se hubiere concertado con la comunidad en cuanto a las medidas a tomar para mitigar el impacto generado por el Proyecto, y siempre que el Concesionario hubiere cumplido con las obligaciones previstas en el Contrato y en la Ley aplicable actuando con la mayor diligencia en el proceso de concertación, se aplicará lo previsto en el numeral 5.3.4 de este Apéndice.

5.2.2.9.5 Registros

- Portafolio de servicios inmobiliarios
- Relación de unidades sociales y tipo de acompañamiento
- Formato de seguimiento a unidades sociales
- Inventario del equipamiento comunitario afectado

5.2.2.9.6 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en la sección 6.1 (f) de la Parte Especial.

El Concesionario deberá desarrollar metodologías que permitan hacer seguimiento y evaluar el impacto de la reubicación en las Unidades Sociales objeto del programa, así como los beneficios derivados de las acciones adoptadas por el Concesionario.

Los resultados de la aplicación de esta metodología serán presentados semestralmente a la Interventoría. En ningún caso el resultado de la aplicación de la metodología de medición desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

Teniendo en cuenta que el PGSC se compone de los programas establecidos en el Plan Social Básico, PAGA y PMA, el Concesionario, en todo caso debe garantizar la implementación de todos los programas requeridos por las autoridades ambientales competentes.

5.3 Programa de Reasentamiento

El Plan de Reasentamiento se debe formular en aquellos casos que, para expedir la licencia ambiental del Proyecto, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales requiera la realización de un programa de compensación a la población afectada, según lo establecido en la Resolución 077 de 2012 de la Agencia Nacional de Infraestructura., o las normas que la aclaren, complementen o modifiquen, así como, también para el cumplimiento de acuerdos que se hayan suscrito con las comunidades a través de diferentes mecanismos de participación como lo es el Desarrollo de Ceonsultas Previas.-

5.3.1 Población Objetivo

De conformidad con lo señalado en la Resolución 077 de 2012, la población objeto son las unidades sociales ocupantes irregulares de terrenos requeridos para proyectos a cargo de la ANI.

El Concesionario deberá cumplir con lo señalado en la Resolución 077 de 2012, las normas que la aclaren, complementen, modifiquen o sustituyan, para efectuar el diagnóstico e identificación de la población objetivo del plan, para lo cual identificará como población beneficiaria del programa a aquella que demuestre tener arraigo en el área que se encuentra ocupada, lo cual concluirá a partir del análisis de las redes sociales existentes en el área, y que haya permanecido en el predio por un periodo igual o superior a dos (2) años. Para la identificación de la población objetivo del Plan, elaborará el censo poblacional y tendrá en cuenta la información a que se refiere la Resolución 077 de 2012 o las normas que la aclaren, complementen, modifiquen o sustituyan.

Para el presente proyecto el Concesionario, además de cumplir lo anterior, deberá actualizar la información que reposa sobre las 67 familias objeto a reubicar del sector comprendido entre Loboguerrero y Mediacanoa, de las cuales, reposan en las actas de protocolización con el CCCN de Loboguerrero (59 familias) y del sector de la Guaira (8 familias) que hacen parte del inventario del INVIAS que actualmente sufraga los gastos de arriendo temporal.

5.3.2 Alcance de las Obligaciones del Concesionario

El Concesionario cumplirá con las obligaciones que respecto del Plan de Reasentamiento hayan sido definidas en el Plan de Manejo Ambiental avalado por la autoridad Ambiental Competente.

5.3.3 Financiación del Plan de Reasentamiento

El Plan de Reasentamiento será financiado con cargo a la Subcuenta de Compensaciones Socioambientales, la cual será manejada conforme se prevé en la Parte General.

5.3.4 Fuerza Mayor

En el evento en que existiere un Evento Eximente de Responsabilidad que impidiera o retrasará el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el Plan de Reasentamiento, se procederá como se indica en el presente numeral.

En todo caso, la imposibilidad de efectuar una concertación con la comunidad en los términos previstos en la Resolución 077 de 2012, o las normas que la aclaren, complementen, modifiquen o sustituyan, respecto de las características y alcance del Plan de Reasentamiento será considerada como un Evento Eximente de Responsabilidad, cuando vencido el término previsto en el Plan de Obras para la adquisición de los Predios de dicha Unidad Funcional, el Concesionario demuestre que ha actuado con total diligencia y en cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato y de la Licencia Ambiental y que, pese a ello, ha sido imposible lograr un acuerdo.

- a) Ocurrido el Evento Eximente de Responsabilidad, la ANI procederá a revisar el cronograma previsto para obtener la disponibilidad del Predio, o el alcance de la Unidad Funcional respectiva a fin de eliminar de la misma las obras asociadas al (los) Predio(s) que no se encuentran disponibles al estar ilegalmente ocupados, o modificar el trazado, entre otras opciones, procurando que se mantengan los requisitos previstos en la Ley para que la Unidad Funcional siga siéndolo.
- b) El valor de la Retribución correspondiente a la Unidad Funcional afectada se recalculará para reflejar las modificaciones realizadas, en la medida en que se está ante un Evento Eximente de Responsabilidad, para lo cual la ANI podrá usar como referencia la Información Financiera. En caso de desacuerdo entre las Partes se acudirá al Amigable Compondor.
- c) Cuando se redefinan las Unidades Funcionales, las obligaciones de Operación y mantenimiento se iniciarán en el plazo inicialmente previsto sin contar con los Predios que permanecen ocupados. Tampoco se impondrán Multas o se afectará el ingreso del Concesionario por no poder cumplir con los Indicadores, siempre que tal incumplimiento se deba a la imposibilidad de concluir las Intervenciones por cuenta de los Predios ocupados.
- d) Si la Unidad Funcional no puede ser redefinida por cuenta de los Predios que permanecen ocupados, se suspenderá la ejecución de las Intervenciones de dicha Unidad Funcional hasta que los Predios se encuentren disponibles. En este caso, se podrá aplicar lo previsto en la Sección 4.11 de la Parte General, de cumplirse con las condiciones previstas en dicha Sección.

- e) Tan pronto el(los) Predio(s) Faltante(s) se encuentren disponibles, el Concesionario deberá concluir las obras que hagan falta, dentro del plazo acordado con el Interventor.
- f) De ser el caso se aplicará lo previsto en la Sección 14.1 de la Parte General.
- g) Si para conjurar el Evento Eximente de Responsabilidad fuera necesario redefinir el trazado de la vía y como consecuencia de ello adquirir nuevos Predios, éstos serán adquiridos de conformidad con lo previsto en el Contrato, aplicando en todo caso las previsiones para la Gestión Predial contenidas en la Parte General y en el Apéndice Técnico 7.

6 INTERACCIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

El Concesionario considerará, entre otras, las siguientes instituciones para adelantar acciones de diferente alcance con el propósito de dar viabilidad y coordinación en las diferentes etapas del Proyecto para atender todas las situaciones que se derivan o relacionan con el Proyecto:

- **INSTITUCIONES DEL ORDEN LOCAL.** Alcaldía Municipal, Oficina de Planeación Municipal, Oficina de Infraestructura y obras públicas, Oficina de tránsito municipal, Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA, Consejos Comunales, Cabildos Indígenas, Oficina de Desarrollo comunitario, empresas de servicios públicos, Comando de Policía, centros escolares o de educación no formal.
- **ORGANIZACIONES LOCALES.** Juntas de acción comunal, Asociaciones, veedurías ciudadanas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones comunitarias, Empresas de transporte local.
- **INSTITUCIONES REGIONALES.** Autoridades Ambientales, Agremiaciones, Planeación departamental, Asociaciones de municipios. Oficinas territoriales de entidades nacionales, centros educativos y asistenciales ubicados en el área de influencia del proyecto. Empresas de Transporte Intermunicipal o Interdepartamental.
- **VECINOS.** Población propietaria y residente en los predios requeridos para la ejecución del proyecto, Población habitante o que desarrolla algún tipo de actividad en la zona adyacente al proyecto.

7 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Agencia Nacional de Infraestructura hará seguimiento y control al cumplimiento de las obligaciones contenidas en este Apéndice mediante los siguientes mecanismos:

- Informe mensual de la Interventoría
- Visitas de campo bimestrales de seguimiento
- Informe trimestral del Concesionario, el cual se debe entregar en el formato suministrado por la ANI.

El informe trimestral al que se hace referencia debe contemplar, por lo menos, los siguientes elementos:

Portada

- Nombre del proyecto.
- Plano del proyecto.
- Periodo a que corresponde el informe.

Contenido

- Índice
- Resumen ejecutivo destacando los principales avances en el semestre y los puntos críticos en materia socioambiental y sociopredial en los diferentes trayectos.
- Cronograma de actividades semestrales de acuerdo con el Plan de acción anual presentado
- Personal profesional participante en la gestión social.
- Matriz de avance de los programas del PGSC
- Registros y fuentes de verificación de los programas del PGSC
- Cronograma de actividades propuestas para el semestre siguiente
- Informe de aplicación de compensaciones socioeconómicas
- Informe de planes de reasentamiento

El informe debe presentarse foliado y cumpliendo las normas de archivo de la ANI.

8 PERSONAL

Para la ejecución de las obligaciones de Gestión Social a que se refiere este Apéndice, el Concesionario podrá contratar una persona natural o jurídica con experiencia general en gestión social, quien en todo caso deberá contar con el siguiente equipo social de profesionales requeridos:

Para el Plan de Gestión Social Contractual: deberá contar con un (1) Profesional en Ciencias Sociales (Trabajador Social, Politólogo, Antropólogo, Sociólogo, comunicador social o Psicólogo) con experiencia de 5 años en formulación y ejecución de proyectos sociales, 3 de los cuales deben ser de experiencia específica en gestión social en obras de infraestructura vial. Adicionalmente, para cada uno de los programas en que se dividen los instrumentos de gestión social, el Concesionario deberá contar con un profesional con tres (3) años de experiencia en proyectos de gestión social o trabajo comunitario dos (2) de los cuales deben ser de experiencia específica en obras de infraestructura, además del equipo de profesionales de apoyo necesario para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, los cuales también deben ser profesionales de las ciencias sociales.

Por último, para el programa de Arqueología preventiva deberá contar con el (los) arqueólogo (s) líder del programa y el equipo de profesionales en arqueología necesarios, conforme a lo que requerido por el ICANH.